



MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO  
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

3 1 4 3 5 : 2  
RESOLUCIÓN NÚMERO DE 2018

( 0 8 MAYO 2018 )

Por medio de la cual se decreta una medida preventiva

Radicación No. 18-118735

**EL DIRECTOR DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE  
SERVICIOS DE COMUNICACIONES**

En ejercicio de sus facultades legales y reglamentarias, en especial de las conferidas por Constitución Política, la Ley 1341 de 2009, el artículo 13 del Decreto 4886 de 2011 y,

**CONSIDERANDO**

**PRIMERO:** Que la Ley 1341 de 2009 "*Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TIC –, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones*", previó en el numeral 4° del artículo 2° como principio orientador en la materia, el de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones en el siguiente sentido: "*[e]l Estado velará por la adecuada protección de los derechos de los usuarios de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, así como por el cumplimiento de los derechos y deberes derivados del Hábeas Data, asociados a la prestación del servicio. Para tal efecto, los proveedores y/o operadores directos deberán prestar sus servicios a precios de mercado y utilidad razonable, en los niveles de calidad establecidos en los títulos habilitantes o, en su defecto, dentro de los rangos que certifiquen las entidades competentes e idóneas en la materia y con información clara, transparente, necesaria, veraz y anterior, simultánea y de todas maneras oportuna para que los usuarios tomen sus decisiones.*"

**SEGUNDO:** Que por su parte el artículo 7° de la Ley 1341 de 2009, señala que el citado cuerpo normativo se interpretará en la forma que mejor garantice el desarrollo de los principios orientadores establecidos en la misma, con énfasis en la promoción y garantía de la libre y leal competencia y la protección de los derechos de los usuarios.

**TERCERO:** Que el Título VI de la precitada Ley, dedicado al Régimen de Protección al Usuario prevé en su artículo 53 lo siguiente:

*"RÉGIMEN JURÍDICO. El régimen jurídico de protección al usuario, en lo que se refiere a servicios de comunicaciones, será el dispuesto en la regulación que en materia de protección al usuario expida la CRC y en el régimen general de protección al consumidor y sus normas complementarias en lo no previsto en aquella (...)"*

Así mismo la citada Ley, en el numeral 12 del artículo 64 indica que constituyen infracciones específicas al ordenamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones:

"Cualquier otra forma de incumplimiento o violación de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales o regulatorias en materia de telecomunicaciones".

Por medio de la cual se decreta una medida preventiva

**CUARTO:** Que el inciso segundo del artículo 2° de la Ley 1480 de 2011, respecto de la aplicación suplementaria de la normativa prevista en el Estatuto de Protección al Consumidor estableció lo siguiente:

*“Artículo 2°. Objeto. Las normas de esta ley regulan los derechos y las obligaciones surgidas entre los productores, proveedores y consumidores y la responsabilidad de los productores y proveedores tanto sustancial como procesalmente.*

***“Las normas contenidas en esta ley son aplicables en general a las relaciones de consumo y a la responsabilidad de los productores y proveedores frente al consumidor en todos los sectores de la economía respecto de los cuales no exista regulación especial, evento en el cual aplicará la regulación especial y suplementariamente las normas establecidas en esta Ley.(...)”*** (Destacado fuera de texto)

De igual forma, el numeral 9 del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011, estableció frente a las facultades administrativas de la Superintendencia de Industria y Comercio, lo siguiente:

*“9. Ordenar las medidas necesarias para evitar que se cause daño o perjuicio a los consumidores por la violación de las normas sobre protección al consumidor”*

**QUINTO:** Que en virtud de lo establecido en el numeral 22 del artículo 1 del Decreto 4886 de 2011, la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC- es competente para conocer y adelantar las investigaciones que considere pertinentes para la protección de los derechos de los consumidores y decretar las medidas que considere necesarias para salvaguardar tales derechos:

*“Artículo 1°. Funciones generales. La Superintendencia de Industria y Comercio ejercerá las funciones establecidas en la Ley 155 de 1959, el Decreto 3307 de 1963, el Decreto 1302 de 1964, los Decretos 3466 y 3467 de 1982, el Decreto 2876 de 1984, el Decreto 2153 de 1992, el Decreto 2269 de 1993, la Ley 256 de 1996, la Ley 446 de 1998, la Ley 527 de 1999, el Decreto 1130 de 1999, el Decreto 1747 de 2000, la Ley 643 de 2001, el Decreto 3081 de 2005, el Decreto 3144 de 2008, la Ley 1266 de 2008, las Leyes 1335, 1340 y 1341 de 2009, la Ley 1369 de 2009, el Decreto 4130 de 2011, y el Decreto 4176 de 2011, y aquellas que modifiquen o adicionen las anteriores, las demás que le señalen las normas vigentes y las que le delegue el Presidente de República.*

*La Superintendencia de Industria y Comercio ejercerá las siguientes funciones:*

*(...)*

*22. Velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor y dar trámite a las reclamaciones o quejas que se presenten, cuya competencia no haya sido asignada a otra autoridad, con el fin de establecer las responsabilidades administrativas del caso y ordenar las medidas que resulten pertinentes.*

*(...)”.*

**SEXTO:** Que de igual manera, el numeral 32 del artículo 1° del Decreto 4886 de 2011, establece como funciones de la Superintendencia de Industria y Comercio, la de “Velar en los términos establecidos por la ley y la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones, por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor y los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y dar trámite a las quejas o reclamaciones que se presenten.”

Por medio de la cual se decreta una medida preventiva

**SÉPTIMO:** Que por otra parte, el numeral 3 del artículo 13 del Decreto 4886 de 2011, establece dentro de las funciones de la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones, la de *“Tramitar y decidir las investigaciones en contra de proveedores de servicios de telecomunicaciones por presuntas infracciones al régimen de protección a usuarios de los servicios de telecomunicaciones y adoptar las medidas y sanciones que correspondan de acuerdo con la ley”*.

**OCTAVO:** Que el artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, dispone el Régimen de Protección al Usuario de Servicios de Comunicaciones y señala los derechos del usuario, así:

*“Artículo 53. Régimen jurídico. El régimen jurídico de protección al usuario, en lo que se refiere a servicios de comunicaciones, será el dispuesto en la regulación que en materia de protección al usuario expida la CRC y en el régimen general de protección al consumidor y sus normas complementarias en lo no previsto en aquella. En todo caso, es de la esencia de los contratos de prestación de servicios de comunicaciones el derecho del usuario a presentar peticiones y/o reclamaciones sobre el servicio ofrecido, y a que estas sean atendidas y resueltas de manera oportuna, expedita y sustentada. De la misma forma, el derecho a recibir atención de forma eficiente y adecuada en concordancia con los parámetros que defina la CRC. Se reconocerán, al menos, los siguientes derechos a los usuarios:*

(...)

**2. Recibir de los proveedores, información clara, veraz, suficiente y comprobable sobre los servicios ofrecidos, su consumo, así como sobre los precios, de manera tal que se permita un correcto aprovechamiento de los mismos.** (Destacado fuera de texto)

Así mismo, el artículo 2.1.6.1. de la Resolución CRC 5111 de 2017 señala respecto de las promociones y ofertas, lo siguiente:

**“ARTÍCULO. 2.1.6.1. PROMOCIONES Y OFERTAS.** *Antes de que el usuario acepte una promoción u oferta, el operador le deberá informar las condiciones y restricciones de la misma, y almacenará esta información, por lo menos por 6 meses, para que el usuario pueda consultarla en cualquier momento.*

*Las condiciones de las promociones y ofertas, informadas al usuario a través de cualquiera de los mecanismos de atención, obligan al operador a cumplirlas.*

*La comunicación de promociones y ofertas deberán incluir la vigencia, el precio y la capacidad/cantidad de los diferentes productos ofrecidos.”*

**NOVENO:** Que esta Superintendencia, en ejercicio de su función de supervisión, vigilancia y control, el 11 de abril de 2018, ingresó a la plataforma OBSERVER TELCO COLOMBIA<sup>1</sup> y encontró 3 campaña publicitarias con vigencia del 2 al 15 de abril de 2018, cuyo incentivo es entrega gratuita de la camiseta de la selección Colombia; los cuales para efectos de la presente resolución se dividirán en los siguientes segmentos:

**(i) Segmento móvil - Compraventa de Smartphone:**

**Oferta:** *“Gratis camiseta oficial de nuestra Selección Colombia comprando un Smartphone en Movistar.”* tal como lo muestra la imagen:

<sup>1</sup> APLICATIVO OBSERVE: consiste en un sistema online de seguimiento holístico diario de las novedades que se producen en materia de publicidad en el sector de las telecomunicaciones en Colombia, que permite, a través de un mecanismo de alertas, monitorear, recopilar y organizar la información del lanzamiento de nuevos productos y servicios de telefonía fija, móvil, internet y televisión, así como las acciones de comunicación, marketing, publicidad y cualquier noticia en el ámbito comercial, de interés para este sector, ofrecida por los diferentes operadores de los servicios de comunicaciones.

Por medio de la cual se decreta una medida preventiva



La información que contiene la pieza publicitaria es la siguiente:

*"Imagen de referencia, la camiseta no se entrega personalizada. Oferta válida del 2 al 15 de abril de 2018 o hasta agotar existencias. Son 5.000 unidades disponibles. Los clientes que adquieran los equipos de la promoción recibirán completamente gratis la Camiseta Oficial de la Selección Colombia. Las camisetas son talla M o L, de color amarillo, referencia CW1526FCFHJSY, con garantía de 1 mes contado a partir de la entrega de la misma. En el punto de venta hay equipos con y sin camiseta, si el cliente lleva un equipo sin camiseta no habrá lugar a solicitudes posteriores en donde se reclame el obsequio de esta promoción. Disponibilidad de colores de equipos sujeta a inventario en punto de venta. Para más información, términos y condiciones visita [www.movistar.co](http://www.movistar.co)" (Destacado fuera de texto)*

(ii) Segmento fijo - Planes Full Hogar

**Oferta:** "Recibe los 2 primeros meses **gratis** de tu plan Full Hogar y camiseta oficial de nuestra Selección Colombia en planes desde 20 Megas", la pieza publicitaria es la siguiente:

40 Mbps	20 Mbps	10 Mbps
<b>M Play</b>	<b>M Play</b>	<b>M Play</b>
<b>MTV</b> Plan Zafiro Plus, 134 canales 83 canales SD 51 canales HD	<b>MTV</b> Plan Zafiro Plus, 134 canales 83 canales SD 51 canales HD	<b>MTV</b> Plan Zafiro Plus, 134 canales 83 canales SD 51 canales HD
Incluye 2 Discos HD	Incluye 2 Discos HD	Incluye 2 Discos HD
Larga Distancia Nacional y Internacional	Larga Distancia Nacional y Internacional	Larga Distancia Nacional y Internacional
Preferido Fijo + Móvil	Preferido Fijo + Móvil	Preferido Fijo + Móvil
<b>\$ 172.900</b> Mes	<b>\$ 139.900</b> Mes	<b>\$ 123.900</b> Mes

Compre y consulte más en el 01 8000 931 028 o en [www.movistar.com](http://www.movistar.com)

Por medio de la cual se decreta una medida preventiva

Los términos y condiciones de la pieza publicitaria indican:

*"Oferta válida del 2 al 15 de abril de 2018. Los cargos básicos del plan Full (Línea Básica, Banda Ancha y TV) no se cobrarán en las 2 primeras facturas que el usuario reciba después de la instalación de los servicios. El cliente debe adquirir los 3 servicios del plan Full Hogar al mismo tiempo. Los servicios adicionales como SVAS (Servicios de Valor Agregado), decodificadores, llamadas de larga distancia internacional y otros cargos, serán cobrados desde la primera factura. Los planes de 5, 10, 20 y 40 Megas incluyen dos (2) decodificadores HD sin cobro, los decodificadores adicionales se cobrarán al precio que aplique al momento de solicitarlos. La oferta de 5 megas por \$97.900 mes aplica para los estratos 1 y 2. El obsequio camiseta de la Selección Colombia aplica para activaciones de planes desde 20 Megas y tendrá 1 mes de garantía a partir de su entrega. Las ciudades de la promoción camiseta de la Selección Colombia son: Armenia, Barranquilla, Bogotá, Cajicá, Cali, Cartagena, Chia, Cúcuta, Ibaqué, Jamundí, Los Patios, Montería, Neiva, Pasto, Piedecuesta, Santa Marta, Sincelajo, Soqamoso, Soledad, Tunja, Valledupar, Villa del Rosario, Villavicencio y Zipaquirá."*

*La actividad de obsequio está disponible del 2 al 15 de abril de 2018 o hasta agotar inventario (7.000 camisetas) La oferta de 5 Megas y 10 Megas recibirán 5 megas adicionales y tendrá una vigencia de 3 meses, la velocidad contratada y la velocidad adicional depende de la cobertura y disponibilidad técnica de la red dentro de las ciudades, a partir del cuarto mes el usuario regresa a la velocidad de navegación adquirida inicialmente (...)." (Destacado fuera de texto)*

(iii) **Segmento corporativo Mypimes - Planes empresariales**

**Oferta:** "Gratis camiseta oficial de nuestra Selección Colombia eligiendo Soluciones de Internet Fijo Pro listas para usar en su negocio. Además reciba 1 mes **gratis** de su plan" y la pieza publicitaria es la siguiente:

Gratis camiseta oficial  
de nuestra Selección Colombia

Eligiendo Soluciones de Internet Fijo Pro listas para usar  
en su negocio. Además reciba 1 mes gratis de su plan.

100	50	20	5
Protección Web	Protección Web	Protección Web	Protección Web
Protección Multiplataformas	Protección Multiplataformas	Protección Multiplataformas	Protección Multiplataformas
Voz Ilimitada Nacional	Voz Ilimitada Nacional	Voz Ilimitada Nacional	Voz Ilimitada Nacional
Preferido Fijo + Móvil	Preferido Fijo + Móvil	Preferido Fijo + Móvil	Preferido Fijo + Móvil
<b>\$211.900</b> Mes	<b>\$122.900</b> Mes	<b>\$82.900</b> Mes	<b>\$75.900</b> Mes

En los términos y condiciones indican lo siguiente:

*"Oferta válida para clientes de negocios del 2 al 15 de abril de 2018. Recibirán completamente gratis la Camiseta de la Selección Colombia Ref CW1526 los clientes*

Por medio de la cual se decreta una medida preventiva

que activen planes de Soluciones Móviles Pro desde \$102.900 mes. Son 2.500 camisetas disponibles con garantía 15 días calendario a partir de la entrega de la misma. La camiseta será entregada hasta 30 días hábiles posterior a la activación del servicio. Los clientes que se cambien a Movistar con su mismo número recibirán 2 meses gratis de cargos básicos, que corresponden a los eses 6 y 12 de servicio. Si el cliente realiza cualquier cambio de plan o no está al día en sus pagos perderá el beneficio. Los clientes en planes de \$119.900 y \$151.900 mes podrá llamar ilimitadamente a destinos nacionales y adicionalmente a USA, Puerto Rico y Canadá utilizando el 009 como código de salida de larga distancia internacional –LDI-(009 + Cód país+ Cód área+ Número telefónico) . (...) (Destacado fuera de texto)

De acuerdo con lo anterior, es oportuno mencionar que luego de analizar cada una de las campañas publicitarias enunciadas, estas son: (i) **Gratis camiseta oficial de nuestra Selección Colombia comprando un Smartphone en Movistar**; (ii) **Recibe los 2 primeros meses gratis de tu plan Full Hogar y camiseta oficial de nuestra Selección Colombia en planes desde 20 Megas** y; (iii) **Gratis camiseta oficial de nuestra Selección Colombia eligiendo Soluciones de Internet Fijo Pro listas para usar en su negocio. Además reciba 1 mes gratis de su plan**, con vigencia del 02 al 15 de abril de 2018, se advierte que la sociedad Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P., estaría incumpliendo su deber de informar en cada una de las piezas publicitarias las características propias del incentivo – camiseta de la Selección Colombia-, comoquiera que en la promoción para el segmento móvil, no indica las unidades disponibles discriminadas para cada talla y género; en la promoción para el segmento fijo no indica el color, referencia y las unidades disponibles discriminadas para cada talla y género y; en la promoción del segmento corporativo Mypimes, no indica el color y las unidades disponibles discriminadas para cada talla y género.

Al respecto, debe indicarse que el tipo de incentivo referido a una prenda de vestir, en este caso, alusivo a la camiseta oficial de la Selección Colombia, impone que se informen las características esenciales que le permitan determinar al destinatario de la pieza publicitaria si el obsequio le resulta atractivo o conveniente de acuerdo a sus preferencias y necesidades particulares. En ese sentido, es deber del anunciante informar como mínimo: (i) la referencia, (ii) el color, (iii) las unidades totales disponibles, (iv) igualmente discriminadas por talla y género (en este último evento si la prenda es confeccionada y ofertada tanto para hombre como para mujer).

Al resultar información determinante, toda vez que el incentivo no es un elemento marginal de la oferta, esta información objetiva debe aparecer cuando menos en todas las piezas publicitarias emitidas por el empresario, sin atender el canal o medio de divulgación y sin que sea dable remitir el contenido atrás enunciado a términos y condiciones o similares, diferentes a la piezas principales.

Lo anterior no deviene excesivo, sino por el contrario es la información mínima y relevante que los usuarios de la pieza publicitaria deben estar en capacidad de conocer de antemano para lograr formar plenamente su decisión de consumo. Lo anterior, con el propósito de no llevar al consumidor por el camino de eventuales frustraciones por recibir un incentivo que lejos de producir un sentimiento de bienestar, generaría un sentimiento de desengaño.

**DÉCIMO:** Que el 12 de abril de 2018, esta Superintendencia en ejercicio de su función de supervisión, vigilancia y control, realizó requerimiento de información al proveedor, solicitándole que allegara información de los términos y condiciones junto con la disponibilidad de las camisetas para las promociones **“Lleva gratis la camiseta oficial de nuestra Selección Colombia comprando un smarphone o activando un Plan Full Hogar desde 20 megas”** y **“Camiseta gratis de nuestra Selección Colombia eligiendo soluciones de Internet Fijo Pro listas para usar en su negocio. Además reciba 1 mes gratis de su plan”**.

Por medio de la cual se decreta una medida preventiva

**DÉCIMO PRIMERO:** Que el proveedor dio respuesta el 24 de abril de 2018<sup>2</sup>, en los que adjuntó documentos contenidos en 8 folios, de los cuales se pudo colegir que allegó la información solicitada junto con las imágenes de la publicidad referenciada anteriormente.

**DÉCIMO SEGUNDO:** Que el 02 de mayo de 2018, esta Dirección en ejercicio de sus funciones de supervisión, vigilancia y control, realizó nuevamente la verificación de las promociones y ofertas divulgadas en el portal web del proveedor [www.movistar.co](http://www.movistar.co) y advirtió que Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. renovó las campañas publicitarias relacionadas con el obsequio de la camiseta de la Selección Colombia con vigencia del 01 al 15 de mayo de 2018, así:

(i) **Segmento móvil - Compra-Venta de Smartphone:**

Promoción: "10% de dto + la camiseta oficial gratis / oferta exclusiva online"

OFFERTA EXCLUSIVA ONLINE

10% de dto + la camiseta oficial gratis

Ver más

Aplica para renovación y reposición

Envío gratis

Ingresa tu número y te llamamos

Llámanos ahora

Autenticación para el tratamiento de datos personales

Reservados todos los derechos. No se permite la explotación económica ni la transformación de esta obra. Queda permitida la impresión en su totalidad.

En las condiciones y restricciones, se indica frente al obsequio que:

**Condiciones y restricciones**

**Oferta Outlet WEB (MADRES)**

Oferta válida del 1 al 15 de Mayo de 2018, o hasta agotar existencias. Son 335 unidades disponibles. Oferta exclusiva en Tienda en Línea de Movistar para compras hechas únicamente a través de la web ([www.movistar.co](http://www.movistar.co)) o en la línea 018000911008. Aplica para venta de líneas nuevas y reposiciones en equipos seleccionados. No aplica para pago de equipos a cuotas y para líneas portadas. Disponibilidad de equipos y colores sujeta a inventario en la tienda web. Aplica garantía durante 12 meses a partir desde la fecha de factura o activación del cliente, el equipo debe estar activo sobre la línea del cliente para que aplique la garantía.

**Oferta Camisetas**

Oferta válida del 1 al 15 de mayo de 2018 o hasta agotar existencias. Son 500 unidades. Los clientes que adquieran los equipos de la promoción recibirán 10% de descuento en el equipo para compras realizadas únicamente a través de [www.movistar.co](http://www.movistar.co) o en la línea 01 8000 911 008, adicionalmente recibirán completamente gratis la Camiseta Oficial de la Selección Colombia. Las camisetas son talla M o L (el cliente podrá recibir cualquiera de estas dos tallas), de color amarillo, referencia CW1526FCF H JSY, con garantía de 30 días calendario contados a partir de la entrega de la misma. En el punto de venta hay equipos con y sin camiseta, si el cliente lleva un equipo sin camiseta no habrá lugar a solicitudes posteriores en donde se reclame el obsequio de esta promoción. Disponibilidad de colores de equipos sujeta a inventario en el canal online.

(i) **Segmento fijo - Planes Full Hogar**

**Oferta:** "Lleva gratis camiseta oficial de la Selección Colombia en planes Full Hogar desde 20 megas"

¿Lo que ves? ¿Lo que ves? 01 800 911 008

Lleva tu plan Full Hogar desde 20 Megas

Ver más

Aplica para renovación y reposición

Camiseta oficial

Ingresa tu número y te llamamos

Llámanos ahora


Autenticación para el tratamiento de datos personales

Reservados todos los derechos. No se permite la explotación económica ni la transformación de esta obra. Queda permitida la impresión en su totalidad.

Por medio de la cual se decreta una medida preventiva

**Fuente:** <http://www.movistar.co/internet-telefonía-television>

Los términos y condiciones de la promoción indican lo siguiente:



**NOVEDADES OFERTA FIJA MAYO 01 al 15 - 2018**

**1. Obsequio Camiseta:**

- Aplica únicamente para clientes nuevos del segmento Residencial.
- Aplica para clientes existentes con LB Sola o TV Sola que adquieran planes NUEVOS de Banda Ancha.
- Aplica únicamente para velocidades iguales o superiores a 20 Megas.
- No aplica para velocidad de quiebre de 15 Megas.
- No aplica para velocidades de quiebre, debe ser mayor o igual a 20 Megas.
- No aplica para migraciones o cambio de velocidad, retención y/o fidelización.
- Todos los servicios se deben cargar en el mismo pedido.
- Oferta válida hasta el 15 de mayo del 2018 o hasta agotar inventario.
- Unidades disponibles
  - o Camisetas de la selección Colombia: 7.000 unidades
- Oferta disponible en las siguientes localidades: Armenia, Barranquilla, Bogotá, Cajica, Cali, Cartagena, Chía, Cúcuta, Ibagué, Jamundí, Los Patios, Montería, Neiva, Pasto, Piedecuesta, Puerto Colombia, Santa Marta, Sincelajo, Sogamoso, Soledad, Tunja, Valledupar, Villa del Rosario, Villavicencio y Zipaquirá.
- La camiseta de la selección Colombia tendrá una garantía de un (1) mes a partir del momento de la instalación.

**Fuente:** <http://www.movistar.co/documents/10184/137158706/Condiciones+y+Restricciones+01+al+15+de+mayo+del+2018.pdf/5d63f087-1ef8-c05b-31c4-b20a23db4072>

**(i) Segmento corporativo Mypimes - Planes empresariales**

**Oferta:** "Gratis camiseta oficial de nuestra selección Colombia, eligiendo Soluciones de Internet Fijo Pro listas para usar en su negocio, llévela en planes desde 20 megas, Además reciba 1 mes gratis de su plan"

Movistar enuncia a través del link <http://www.movistar.co/web/negocios/soluciones-internet-fijo-pro> los siguientes términos y condiciones:

**Términos y condiciones:**

Oferta válida del 1 al 15 de mayo de 2018. Aplica cláusula de permanencia mínima de un año. Para los clientes que adquieran nuevos y al mismo tiempo los dos (2) servicios del plan DUO (Línea Básica y Banda Ancha), no se cobrará el cargo básico de la primera factura que el usuario recibirá después de la instalación de los servicios. Los servicios adicionales como SVA (Servicios de Valor Agregado), decodificadores, llamadas de Larga Distancia Internacional y otros cargos, serán cobrados desde la primera factura. En localidades de instalación en Fibra, los clientes que adquieran 10 Megas recibirán hasta 10 Megas adicionales por seis (6) meses, 20 Megas recibirán hasta 30 Megas adicionales por seis (6) meses, 50 Megas recibirán hasta 50 Megas adicionales por seis (6) meses. Para las demás localidades con cobertura a nivel nacional, los clientes que adquieran 10 Megas recibirán hasta 5 Megas adicionales por seis (6) meses, 20 Megas recibirán hasta 20 Megas adicionales por seis (6) meses. En todos los casos, la velocidad está sujeta a disponibilidad técnica del servicio. Los clientes que adquieran planes de 20, 50 Megas y 100 Megas recibirán gratis un BasePort en las localidades de Fibra, el cual será entregado al momento de la instalación del servicio. Las localidades con disponibilidad de Fibra Óptica son Ibagué, Cartagena, Cali, Jamundí, Chía, Villavicencio, Barranquilla, Cúcuta y Villa del Rosario y se comercializan planes desde 10 Megas. Los clientes que adquieran planes desde 20 Megas recibirán completamente gratis la Camiseta de la Selección Colombia REF CW1526, la cual será entregada hasta 30 días hábiles posterior a la instalación del servicio, son 300 unidades disponibles, oferta válida hasta agotar existencias, con garantía de 15 días calendario a partir de la entrega de la misma. Oferta válida para clientes de Negocios (Pymes) que tengan alguna actividad comercial. La disponibilidad de los servicios y aplicaciones incluidas sin costo en los planes está sujeta a retiros o cambios que se comunicarán previamente. Visite [www.movistar.co/negocios](http://www.movistar.co/negocios), conozca las condiciones y restricciones de la presente oferta y entérese de las funciones y características de las aplicaciones y demás servicios incluidos en el plan contratado. Consulte planes adicionales en nuestra línea de atención y servicio al cliente 01 8000 94 00 99.

De acuerdo con lo anterior, es claro que Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. en las campañas publicitarias relacionadas con el obsequio de la camiseta de la Selección Colombia con vigencia del 01 al 15 de mayo de 2018, continua sin indicar en las piezas publicitarias la totalidad de la información mínima y relevante del incentivo, razón por la cual resulta necesario emitir la presente medida preventiva en aras de la protección de los derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones.



Por medio de la cual se decreta una medida preventiva

**DÉCIMO TERCERO:** Que teniendo en cuenta lo anterior, esta Dirección estima necesario decretar de oficio la siguiente medida preventiva, con fundamento en las siguientes consideraciones.

**13.1. En cuanto a las medidas administrativas de carácter preventivo en materia de protección a usuarios de servicios de comunicaciones**

Las medidas administrativas en el ámbito administrativo pretenden garantizar el cumplimiento de los derechos y deberes de los consumidores y la guarda del interés general, por lo que constituyen una herramienta orientada a asegurar el cumplimiento de las funciones administrativas de la Entidad y la protección del interés jurídico que le fue confiado salvaguardar. Ello parte de dos premisas fundamentales:

- (i) La apariencia de comisión de una infracción administrativa o delito administrativo (*fumus commisi delicti*)<sup>3</sup>; y
- (ii) El peligro que representa para ese interés jurídicamente protegido que se postergue su protección o tutela hasta que se profiera la decisión final (*periculum in mora* o peligro por la mora procesal).

Así las cosas, para que la administración pueda decretar una cautela administrativa, primero, debe estar ante una conducta con alta apariencia de ilicitud, es decir, de ser violatoria al bien jurídico o mandato que le corresponda proteger y, segundo, su actuación debe estar directamente relacionada con la necesidad de precaver el peligro de que la demora en el surtimiento del procedimiento administrativo signifique una afectación mayor o definitiva del bien jurídico por el cual le corresponde velar, lo cual pone en riesgo la efectividad del poder sancionatorio del Estado para garantizar el interés general y para prodigar los remedios necesarios en su guarda. La regla es: cuanto más apariencia de ilicitud de la conducta mayor capacidad cautelar; cuando mayor sea el riesgo por la mora procesal mayor capacidad cautelar; y cuando mayor sea la afectación al interés general mayor capacidad cautelar.

La cautela administrativa que aquí se refiere, está orientada a suspender o hacer cesar los efectos de los términos y condiciones que fueron incluidos por Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. en cada una de las piezas publicitarias ya referenciadas y asegurar así no solo el cumplimiento de la orden administrativa emitida por esta Entidad, sino también, asegurar el derecho de libre elección que le asiste al usuario, que por virtud del peligro derivado de la mora procesal (*periculum in mora*), podría hacer nugatorio el remedio que correspondería adoptar en la decisión que ponga fin a la actuación administrativa.

La lógica atrás explicada, tiene además fundamento en el principio de eficacia de la función administrativa en razón a que las medidas cautelares administrativas se expresan como el ejercicio de un poder estatal que tiene como finalidad la supremacía del interés general y la vigencia del orden justo, que no es otra cosa, que las circunstancias, hechos, actos o actuaciones injustas no generen efectos o consecuencias y que de haberse producido, se suspendan o cesen y se adopten las medidas consecuenciales a que hubiere lugar para corregir la anómala situación, se reitera, todo en beneficio del interés general.

En tal sentido, la adopción de las medidas cautelares administrativas se sustentan en el artículo 209 de la Constitución Política<sup>4</sup>, norma que a su vez se desarrolla en el artículo 3 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo al establecer el principio de eficacia, según el cual "*las autoridades buscarán que los procedimientos logren*

<sup>3</sup> En el derecho procesal privado equivale al universalmente conocido *fumus boni iuris* o apariencia de buen derecho.

<sup>4</sup> "Artículo 209: La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones".

Por medio de la cual se decreta una medida preventiva

*su finalidad y, para el efecto, removerán de oficio los obstáculos puramente formales, evitarán decisiones inhibitorias, dilaciones o retardos y sanearán, de acuerdo con este Código las irregularidades procedimentales que se presenten, en procura de la efectividad del derecho material objeto de la actuación administrativa”.*

En consecuencia, esta Dirección ante la necesidad de expedir medidas especiales con el propósito de evitar afectaciones a los derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones de una conducta alta apariencia de ilicitud por parte de Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P., procederá a emitir una medida de carácter preventivo conforme a lo previsto en el artículo 209 de la Constitución Política, artículo 3 de la Ley 1437 de 2011, Ley 1341 de 2009 y el numeral 9 del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011.

En ese sentido, esta Dirección **ORDENARÁ** a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.**, lo siguiente:

1. **CORREGIR** dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes al recibo de la comunicación de la presente decisión, las piezas publicitarias relacionadas con el incentivo de la camiseta de la Selección Colombia, así:
  - (i) Para la promoción *“Gratis camiseta oficial de nuestra Selección Colombia comprando un Smartphone en Movistar”*, deberá indicar en las piezas publicitarias las unidades disponibles discriminadas para cada talla y género (en este último evento si la prenda es confeccionada y ofertada tanto para hombre como para mujer).
  - (ii) En relación con la promoción *“Lleva tu plan Full Hogar desde 20 megas, dos primeros meses gratis + camiseta oficial”*, deberá indicar en las piezas publicitarias el color, referencia y las unidades disponibles discriminadas para cada talla y género (en este último evento si la prenda es confeccionada y ofertada tanto para hombre como para mujer).
  - (iii) En cuanto a la promoción *“Gratis camiseta oficial de nuestra selección Colombia, eligiendo Soluciones de Internet Fijo Pro listas para usar en su negocio”*, deberá señalar en cada pieza publicitaria el color y las unidades disponibles discriminadas para cada talla y género (en este último evento si la prenda es confeccionada y ofertada tanto para hombre como para mujer).

De igual forma, se deberá corregir la totalidad de las campañas publicitarias que actualmente se encuentren en circulación y, las cuales tengan como incentivo u obsequio la entrega de la camiseta de la Selección Colombia, para que en ellas, se informe las características esenciales de dicha prenda de vestir, esto es: (i) la referencia, (ii) el color; (iii) las unidades totales disponibles, (iv) unidades discriminadas por talla y género (en este último evento si la prenda es confeccionada y ofertada tanto para hombre como para mujer).

2. **APLICAR** las mismas condiciones a cualquier otra pieza o campaña publicitaria con características similares o equivalentes.
3. **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.**, deberá acreditar el cumplimiento de la corrección de su publicidad dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la comunicación del presente acto administrativo.

En mérito de lo expuesto esta Dirección,

Por medio de la cual se decreta una medida preventiva

### RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO: ORDENAR a COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.**, identificada con Nit. 830.122.566-1, lo siguiente:

- 1.1. CORREGIR** dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes al recibo de la comunicación de la presente decisión, las piezas publicitarias relacionadas con el incentivo de la camiseta de la Selección Colombia, así:
- (i) Para la promoción "**Gratis camiseta oficial de nuestra Selección Colombia comprando un Smartphone en Movistar**", deberá indicar en las piezas publicitarias las unidades disponibles discriminadas para cada talla y género (en este último evento si la prenda es confeccionada y ofertada tanto para hombre como para mujer).
  - (ii) En relación con la promoción "**Lleva tu plan Full Hogar desde 20 megas, dos primeros meses gratis + camiseta oficial**", deberá indicar en las piezas publicitarias el color, referencia y las unidades disponibles discriminadas para cada talla y género (en este último evento si la prenda es confeccionada y ofertada tanto para hombre como para mujer).
  - (iii) En cuanto a la promoción "**Gratis camiseta oficial de nuestra selección Colombia, eligiendo Soluciones de Internet Fijo Pro listas para usar en su negocio**", deberá señalar en cada pieza publicitaria el color y las unidades disponibles discriminadas para cada talla y género (en este último evento si la prenda es confeccionada y ofertada tanto para hombre como para mujer).

De igual forma, se deberá corregir la totalidad de las campañas publicitarias que actualmente se encuentren en circulación y, las cuales tengan como incentivo u obsequio la entrega de la camiseta de la Selección Colombia, para que en ellas, se informe las características esenciales de dicha prenda de vestir, esto es: (i) la referencia, (ii) el color; (iii) las unidades totales disponibles, (iv) unidades discriminadas por talla y género (en este último evento si la prenda es confeccionada y ofertada tanto para hombre como para mujer).

**1.2. APLICAR** las mismas condiciones a cualquier otra pieza o campaña publicitaria con características similares o equivalentes.

**1.3. COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.**, deberá acreditar el cumplimiento de la corrección de su publicidad dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la comunicación del presente acto administrativo.

**ARTÍCULO SEGUNDO: ADVERTIR** a la sociedad **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.** que en caso de inobservar la medida ordenada por esta Entidad, podrá resultar sujeta de la imposición de multas en favor de la Superintendencia de Industria y Comercio hasta por la suma de **QUINCE MIL SALARIOS MÍNIMOS MENSUALES LEGALES VIGENTES (15.000)** para personas jurídicas y de hasta **DOS MIL SALARIOS MÍNIMOS MENSUALES LEGALES VIGENTES (2.000 SMMLV)** para personas naturales, de conformidad con lo previsto en el artículo 65 de la Ley 1341 de 2009.

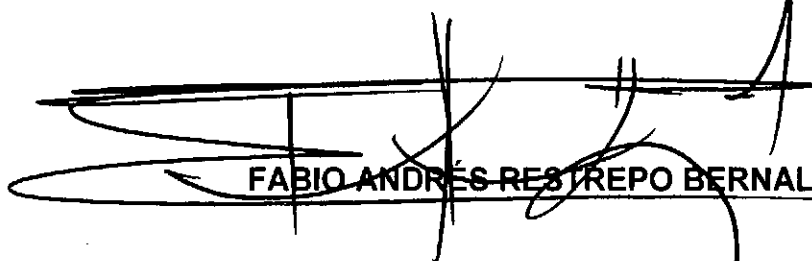
Por medio de la cual se decreta una medida preventiva

**ARTÍCULO TERCERO: COMUNICAR** por el medio más eficaz el contenido de esta resolución a la sociedad **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S. A. E.S.P.** identificada con Nit. 830.122.566-1, informándole que contra la misma no procede recurso alguno de acuerdo a lo previsto en el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - Ley 1437 de 2011-.

**COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**  
Dada en Bogotá D. C.,

**08 MAYO 2018**

**El Director de Investigaciones De Protección De Usuarios De Servicios de Comunicaciones**



**FABIO ANDRÉS RESTREPO BERNAL**

**Comunicación:**

**Investigada**

**Proveedor de servicios:**

**Identificación:**

**Representante legal:**

**Identificación:**

**Dirección electrónica:**

**Dirección:**

**Ciudad:**

Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P.

Nit No. 830.122.566-1

Fabián Andrés Hernández Ramírez

C.C. 93.380.737

oscar.pena@telefonica.com

Transversal 60 # 114 A - 55

Bogotá D.C.

Elaboró: mcm

Revisó: lpg

Aprobó: fab