



URSEC
Unidad
Reguladora
de Servicios de
Comunicaciones

UNIDAD REGULADORA DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES
Exp. 2014-2-9-1000730.

Montevideo, 7 de octubre de 2016.

RESOLUCIÓN 135 ACTA 034

VISTO: las presentes actuaciones del reclamo presentado por el Sr. Enrique Llugain con relación a la modificación de tarifas de telefonía fija de ANTEL, no ajustándose a la información publicada por dicha Administración en su sitio web institucional.

RESULTANDO: I) Que a partir del mes de marzo de 2014, ANTEL eliminó para la telefonía fija la bonificación de 50 cómputos libres, bajando la cuota mensual básica de \$ 202 (IVA incluido) a \$132 (exonerada de IVA).

II) Que ANTEL desde la referida modificación de las tarifas y durante siete meses no corrigió dicha información en su página Web, resultando la misma incongruente ya que continuaba apareciendo la información del valor del cómputo como “adicional”.

III) Que dicho extremo no fue controvertido por dicha Administración, quien en la instancia de evacuación de la vista conferida expresa que el planteo del cliente les ha permitido corregir la página Web, en la que continuaba apareciendo la información del valor del cómputo como “adicional”.

IV) Que asimismo manifestó que la cuota mensual básica se paga siempre, independientemente del uso de cómputos que mensualmente se tenga y que a partir del 1º de marzo de 2014 la misma bajó de \$ 202 (IVA incluido) a \$ 132 (exonerada de IVA), concluyendo que los clientes ven reflejado en su factura telefónica una bonificación de \$70 mensuales.

V) Que conocidos por el reclamante los descargos de ANTEL, insiste en que la modificación en las tarifas efectuada por el Ente redunde en un costo efectivo y real para el usuario de \$ 42 mensuales, y considera que dado que ANTEL continuó haciendo mención a los 50 cómputos libres al menos durante los siete meses siguientes desde la modificación de las tarifas (marzo 2014), corresponde que se le reintegre el importe de dichos cómputos más la carga financiera implícita en dicha aplicación, para los dos servicios de telefonía fija que individualiza.

VI) Que conferida nueva vista a ANTEL de lo solicitado por el reclamante en su última comparecencia, omite evacuarla.

CONSIDERANDO: I) Que la diferencia en la facturación de telefonía fija de ANTEL, al haber bajado el cargo fijo y eliminado la bonificación de los 50 cómputos, estuvo motivada -conforme lo explica ANTEL- en una decisión comercial.

II) Que le asiste razón al reclamante cuando advierte que desde la referida modificación de las tarifas (marzo 2014) (durante siete meses) ANTEL no corrigió dicha información en su página Web, resultando la misma incongruente ya que continuaba apareciendo la información del valor del cómputo como “adicional”, lo que no fue controvertido por ANTEL.

III) Que como viene de expresarse, dicha circunstancia fue expresamente admitida por ANTEL.

IV) Que el proveedor -ANTEL- está obligado a informar desde que expone su oferta al público, y la información debe ser suficiente, clara (entendible), veraz (no falsa o inexacta o con ocultamiento de datos) y en idioma español.

V) Que la finalidad de la información es poner en conocimiento lo relativo al bien o servicio, tiene el sentido funcional de racionalizar las opciones, por lo tanto la información publicitada debe coincidir con lo efectivamente ofrecido.

VI) Que la publicidad contiene y trasmite información, lo que conlleva que debe respetar los rasgos exigidos a la misma: veracidad y completitud.

VII) Que la Ley N° 17.250 que regula las relaciones de consumo, consagra en el art. 6 como derechos básicos de los consumidores, la información suficiente, clara, veraz, en idioma español (lit. C), y la protección contra la publicidad engañosa (lit. D), definida en el art. 24 de dicha ley.

VIII) Que de acuerdo a la doctrina y teniendo presente la definición legal, para que se configure un supuesto de publicidad engañosa, basta con la potencialidad de inducir en error sobre algún aspecto de lo publicitado.

IX) Que en el caso objeto del reclamo, la información se presenta de modo tal que induce en confusión al destinatario de la misma.

X) Que se confirió a ANTEL, la vista reglamentaria de precepto.

ATENTO: A lo expuesto precedentemente, y a lo dispuesto por la Ley N° 17.250 de 11 de agosto de 2000, los arts. 70 y siguientes de la Ley N° 17.296 de 21 de febrero de 2001, modificativas y concordantes, y el Decreto N° 244/000 de 23 de agosto de 2000.

**LA UNIDAD REGULADORA DE SERVICIOS
DE COMUNICACIONES
RESUELVE:**

1.-Imponer una sanción de Apercibimiento a la Administración Nacional de Telecomunicaciones (ANTEL) por haber infringido disposiciones de la Ley N° 17.250 de Relaciones de Consumo.

2.-Pase a Secretaria General. Notifíquese personalmente y publíquese en la página web.

3.-Cumplido, remítase a la Gerencia de Regulación Jurídica y Económica para su registro y posterior archivo.