



URSEC
Unidad
Reguladora
de Servicios de
Comunicaciones

UNIDAD REGULADORA DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES
Exp. 2014-2-9-1000024.

Montevideo, 3 de noviembre de 2016.

RESOLUCIÓN 156 ACTA 038

VISTO: Las presentes actuaciones referidas a la denuncia formulada por el Sr. Matías Rodolfo Noble Prieto relativa a la información proporcionada por Telefónica Móviles del Uruguay S.A. (Movistar) con respecto a los vencimientos de saldo para realizar llamadas en telefonía prepaga.

RESULTANDO: I) Que en la situación denunciada el cliente realizó una recarga de telefonía móvil por un determinado monto que le generaba un saldo adicional denominado “obsequio” o “bono” con una vigencia de 7 días, pero el vencimiento del mismo no se verificó a la finalización del día -como en las recargas comunes- sino atendiendo a la hora de su acreditación, lo que no le fue informado por el operador.

II) Que en sus descargos el operador expresa que “*en el caso de saldos obsequio y a diferencia de los saldos denominados recargas, el sistema sí toma en cuenta la hora en que se acreditan, y es en base a esa hora que se cuenta el plazo establecido.*”. Es decir, la recarga se cuenta por días y el saldo obsequio por hora.

III) Que de las actuaciones resulta que la información transmitida al cliente (de audio o texto) indica el monto del saldo y la fecha de vencimiento, pero no surge que se le haya informado al cliente la hora en que vencía el saldo obsequio, siendo un dato indispensable para conocer el plazo de vigencia de dicha prestación.

IV) Que sustanciada la denuncia, le fue atribuida responsabilidad a Movistar por no haber cumplido con la obligación de suministrar información completa y veraz dispuesta por la Ley N° 17.250, sugiriéndole la imposición de una sanción de multa de 30 UR dado sus antecedentes sancionatorios y la gravedad de su conducta.

V) Que conferida vista, el operador expresa que no existe norma alguna que prevea una sanción o una infracción por el hecho de establecer vencimientos diferentes para los distintos tipos de ofertas, así como tampoco alguna que prevea que el dar más beneficios a los clientes sea contrario al ordenamiento jurídico nacional y que no se tiene en cuenta que una recarga de saldo común, es diferente de un beneficio que la empresa otorga por una promoción puntual, concluyendo en que cumple a cabalidad con la Ley N° 17.250 y solicita el archivo de la denuncia.

CONSIDERANDO: I) Que la Ley N° 17.250 que regula las relaciones de consumo, en el art. 6 establece específicamente los derechos básicos de los consumidores, entre los que consagra en el lit. C, el derecho a la información:

“La información suficiente, clara, veraz, en idioma español y sin perjuicio que puedan emplearse además otros idiomas.”, y en el lit. D la protección contra la publicidad engañosa.

II) Que la información se concreta en la posibilidad de que el consumidor tenga el conocimiento básico y suficiente sobre las características del producto o servicio y de sus atributos diferenciales.

III) Que el contenido de la información no puede ser falso, inexacto o con ocultamiento de datos, que puedan inducir a error o confusión.

IV) Que siendo esta información la que determinará el mejor uso de la prestación por parte del consumidor, no puede admitirse cualquier información, sino que la misma debe tener las condiciones requeridas por la Ley N° 17.250: ser clara (entendible), suficiente, veraz, fácilmente legible y en idioma español (arts. 6 lits. C y D, 13, 17, 20 y 24 de la Ley N° 17.250).

V) Que resulta de las actuaciones que la información brindada no era completa ya que omitía indicar un dato esencial –la forma de contabilizar el plazo de vigencia del saldo obsequio- siendo inadmisibles su ocultamiento.

VI) Que en el caso, Movistar no le brindó al cliente información sustancial e imprescindible para conocer el plazo de vigencia de la prestación, incumplimiento éste que genera su responsabilidad, por haber vulnerado las disposiciones antes citadas.

VII) Que teniendo presente los antecedentes sancionatorios que registra Movistar en la comisión de infracciones de esta naturaleza, corresponde la imposición de la multa de 30 UR (treinta Unidades Reajustables) dispuesta.

VIII) Que se ha conferido al administrado todas las garantías del debido procedimiento administrativo.

ATENTO: a lo precedentemente expuesto, a lo dispuesto por las Leyes N° 17.250 de 11.08.2000 y N° 17.296 de 21.02.2001, normas modificativas y concordantes y a lo informado por la Asesoría Letrada de la URSEC.

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

- 1.-** Imponer una sanción de Multa de 30 UR (treinta Unidades Reajustables) a Telefónica Móviles del Uruguay S.A. (Movistar), por haber infringido lo preceptuado en los arts. 6 Lits. C y D, 13, 17, 20 y 24 de la Ley N° 17.250 de Defensa del Consumidor.
- 2.-** Notifíquese personalmente.
- 3.-** Pase a Secretaría General para su registro y demás efectos.-