

Panamá 27 de septiembre de 2019.

ACODECO MULTA A DIGICEL CON 15 MIL BALBOAS POR PUBLICIDAD ENGAÑOSA EN CUANTO A MINUTOS ILIMITADOS

La Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, ACODECO, resolvió multar en primera instancia al agente económico Digicel (Panamá), S.A. con B/. 15,000.00 por infringir la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, ofreciendo en su publicidad la inclusión de data LTE ilimitada, GB para compartir, minutos ilimitados a Digicel, por 7 días, entre otras bondades.

La decisión de la Autoridad se basa en que la afirmación “minutos ilimitados”, generó la idea de consumo “sin restricción” y la aplicación de una limitación como la “política de uso justo” al servicio, genera confusión en el mensaje publicitario, por consiguiente, viola el Decreto Ejecutivo No. 46 de 2009 en su artículo 34 y artículo 58 de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007:

Artículo 58. Veracidad en la Publicidad. Todo anuncio o aviso publicitario referente a las transacciones de que trata este título, deberá ajustarse a la verdad, cuidando el anunciante que no se tergiversen los hechos y que el anuncio o la publicación no induzcan a error o confusión. Las afirmaciones que se referirán a la naturaleza, composición, origen, cualidades sustanciales o propiedades de los productos o servicios, deberán ser siempre exactas y susceptibles de comprobación en cualquier momento.

El denunciante anónimo relató que le habían ofrecido el paquete con minutos ilimitados a otros números Digicel y que él había conversado más de quince horas durante un fin de semana por lo que la empresa decidió restringir las llamadas debido a su política de uso justo. Según Digicel la “Política de Uso Justo”, tiene el objetivo de resguardar la red cuando se detecta un patrón en los clientes que están utilizando los minutos o el plan de data para fines que aparentan ser de uso fraudulento o ilegal.

Si bien es cierto que la publicidad puede mantener restricciones, las mismas tienen que ser informadas de manera clara y veraz al consumidor, para que éste tenga toda la información necesaria que condiciona la oferta. En este caso, el mensaje publicitario se refiere al concepto “ilimitado” lo que resulta contrario a la aplicación de una restricción del servicio, que se ha denominado “política de uso justo” en este caso, la compañía consideró un uso fraudulento que el cliente pueda mantenerse 15 horas en una llamada telefónica vía celular, relata la Resolución DNP No.1620-19 de ACODECO.

La compañía es reincidente en temas de veracidad de la publicidad, y hay otros casos en proceso, sin embargo, es la multa más alta impuesta por este tema hasta la fecha. En lo que va del año, 15 compañías de servicios telefónicos se han multado por B/.27,350.00 solo en temas de veracidad de la publicidad. La información completa de multas impuestas por agente económico está disponible en el tablero de multas de la página web de ACODECO <http://www.acodeco.gob.pa/acodeco/tablero.php>.

¡UN CONSUMIDOR INFORMADO, TIENE PODER!