

SUPERINDUSTRIA SANCIONA A CLARO POR VULNERAR LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS Y REPORTAR INFORMACIÓN INEXACTA

Bogotá D.C., 28 de octubre de 2020. La Superintendencia de Industria y Comercio, en su rol de autoridad nacional de protección al consumidor, impuso a la empresa **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. (CLARO)** una multa de **NOVECIENTOS OCHENTA Y TRES MILLONES CIENTO TREINTA Y NUEVE MIL TRESCIENTOS SESENTA PESOS (\$983.139.360)**, equivalentes a 1.120 salarios mínimos legales mensuales vigentes, por vulnerar el derecho de libre elección de sus usuarios para terminar su contrato, al no dar cumplimiento a las solicitudes de terminación de contratos en el término establecido por la ley, y por remitir información inexacta sobre la presentación de quejas de sus usuarios ante la imposibilidad de terminación del contrato y cambio de modalidad de pospago a prepago.

La Superintendencia inició la investigación a partir de **33 quejas** de usuarios, junto con la información reportada por la compañía como respuesta a los requerimientos efectuados por esta Autoridad.

Se comprobó que CLARO no realizó la terminación del servicio en **3416 casos** dentro del ciclo de facturación correspondiente. Adicionalmente, CLARO omitió tramitar solicitudes de terminación recibidas a través de la línea de atención telefónica, exigiendo a sus clientes un horario de atención diferente al establecido en la ley y, en otros casos, se exigieron requisitos adicionales para el trámite de la solicitud de terminación del contrato, e incluso se generó el cobro de facturas posteriores a la solicitud de terminación del contrato por parte de los clientes.

CLARO presentó información inexacta sobre las reclamaciones, pues informó a esta autoridad que durante el primer semestre del año 2018 recibió un total de **4.611 quejas** relacionadas con la imposibilidad de terminación del contrato y cambio de modalidad de pospago a prepago en los servicios móviles, mientras que a MINTIC le reportó **28.060 casos** durante el mismo periodo.

Contra la anterior decisión proceden los recursos de reposición y apelación.

*¡Superintendencia de Industria y Comercio,
confianza que construye progreso!*

PRENSA: Paola Casallas Z. ~ Tel. 3114548534 ~ Mail: lcasallas@sic.gov.co