



Nº DE ROL	1203/2022
Fecha del Reclamo	25/05/2022
Reclamante	Eduardo Elicer Gutiérrez
Avisador	
Agencia	
Reclamado	Claro Chile S.A.
Avisador	
Agencia	
Publicidad Reclamada	Internet
Materias Reclamadas	Veracidad, engaño, pretensión exagerada y absolutos publicitarios / Uso de citas aclaratorias/
Artículos Reclamados	8º y 9º
Categoría	Servicios y equipos de telecomunicaciones
Producto o Servicio	Internet y telefonía
Marca	Claro
Tipo de Acuerdo	Dictamen Ético
Materias Resueltas	
Artículos Resueltos	
Fecha del Acuerdo	29/06/2022
Fecha Reconsideración	
Fecha Apelación	

Se ha sometido a la consideración del Consejo de Autorregulación y Ética Publicitaria, en adelante también CONAR, la siguiente reclamación:

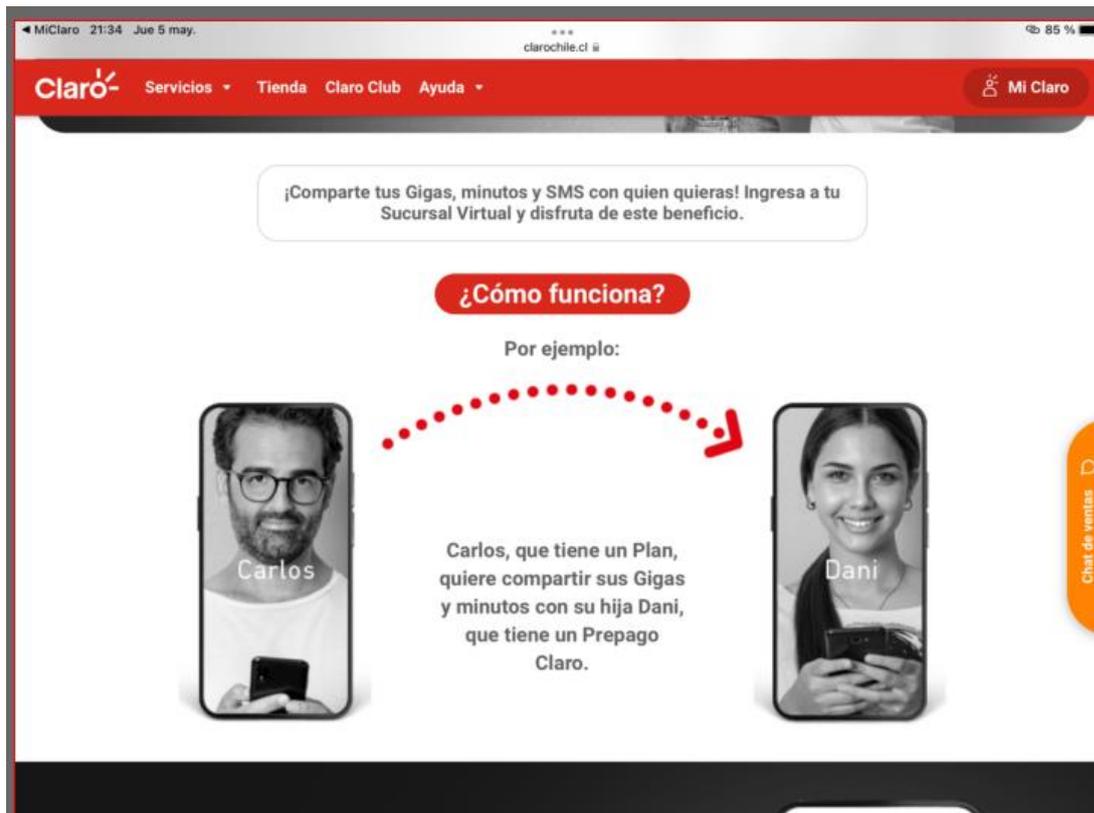
A.- RECLAMO:

El reclamante señaló lo que sigue:

Estimado por la presente me dirijo a Uds. para contarles la mala experiencia con Claro que estamos teniendo con mi Sra., como yo trabajo todo el día ella me ayudo con esto. Resulta que mi Sra. vio una publicidad en la pág. de Claro que un papa Carlos tiene un plan y quiere compartir Gigas y min. Con su hija Dani que tiene un prepago Claro...y por hacer esto mismo nos llega una cuenta de 90 mil pesos... Reclamamos a Claro y nos dijeron que la letra chica decía que había un tope.

Bueno es un error no leer la letra chica pero el error más grande es de Claro pues la publicidad te llama a hacer esto...además que se supone tengo un plan y los minutos y gigas son míos.

Claro nos dio una respuesta quedando en rebajar el monto a casi 50 mil pesos, cosa que consideramos muy injusta. Pues no deberían haber cobrado esto. Esperamos se solucione antes del vencimiento de la cuenta.



B.- DESCARGOS DE LA EMPRESA RECLAMADA:

La reclamada señaló lo que sigue:

Que en mi calidad de mandatario judicial de la concesionaria de servicio público de telecomunicaciones Claro Chile S.A., vengo en asumir personalmente el patrocinio y poder en estos autos, para todos los efectos legales que dé lugar.

POR TANTO,

RUEGO A ESTE CONSEJO, Tenerlo presente para todos los efectos legales.

PRIMER OTROSÍ: Sírvase tener por acompañados los siguientes documentos:

1. Copia de la escritura pública en la cual consta mi personería para representar a Claro Chile S.A.
2. Copia impresa de la pieza publicitaria reclamada.

SEGUNDO OTROSÍ: Que, encontrándome dentro de plazo, vengo en evacuar los descargos en virtud de la imputación realizada ante este Consejo de Autorregulación y Ética Publicitaria, por Eduardo Elicer Gutiérrez con fecha 25 de mayo de 2022, solicitando su rechazo por haberse incurrido un lamentable error de hecho en su imputación, como a continuación se pasara a exponer:

- 1.- Que mediante presentación de fecha 25 de mayo de 2022 don Eduardo Elicer Gutiérrez, acusa la existencia de una publicidad engañosa respecto a la modalidad de Comparte Gigas Claro, promocionado en la página web: <https://www.clarochile.cl/personas/comparteclearo/>
- 2.- Adiciona que cuando reclamo se le informó que no leyó completa la publicidad, indicando que *"Bueno es un error no leer la letra chica pero el error más grande es de Claro pues la publicidad te llama a hacer esto. Además, que se supone tengo un plan y los minutos y gigas son míos"*
- 3.- Que como indicamos precedentemente, ello se debe a un lamentable error de hecho por parte de la reclamante, que únicamente leyó el encabezado del landing web, **omitiendo la lectura de la destacada y detallada explicación que se hacía durante del resto del landing en que se explicaba los costos asociados a la prestación del servicio.** En efecto, don Eduardo Elicer Gutiérrez contrató con Claro Chile S.A un plan denominado **"Comparte Claro"** RP 05 2021-ARR-MAX M asociado a su línea telefónica +56987762148, dicho plan consiste en que las líneas de teléfono post pago tendrán la facultad de transmitir a una línea receptora cuenta exacta o tarifa prepago mensajes, datos o minutos con cargo a la boleta de servicio, lo que como estaba informado en la pieza publicitaria web se encontraba afecta a un cobro.
- 4.- Es así, que la controversia se sustenta sobre los costos del servicio, lo que el reclamante considera que es excesivo, debido a que según sus dichos no tuvo conocimiento de los mismos. En tal sentido señalamos que los costos asociados a "Comparte Claro" corresponden a \$990 por cada GB de datos nacionales, \$990 por cada GB de Redes Sociales, \$7.990 por cada GB de Roaming, \$60 por cada minuto todo destino, \$50 por cada SMS y \$120 por cada minuto de larga distancia internacional. Lo que se encuentra explicado, detallado y publicado en el sitio web: <https://www.clarochile.cl/personas/comparteclearo/>.

A continuación, adjuntamos print de pantallas del sitio web que dan cuenta de lo señalado:

https://www.clarochile.cl/personas/comparteclearo/

Claro Servicios Tienda Claro Club Ayuda Mi Claro

¿Qué puedo compartir? ¿Compartir tiene costo? Selecciona que usuario Donante eres para saber qué puedes compartir y si tu transacción tendrá costo

Donante Plan Max



Donante Plan Max

Si tienes un Plan Claro Max, podrás compartir gigas sin costo a otra línea Postpago un número de veces definido por tu plan contratado. Al superar el límite de veces gratuitas para compartir a destinatarios postpago, cada giga nacional o giga de redes sociales tendrá un costo de \$990 y cada giga de roaming (exclusivo para destinatarios postpago) tendrá un costo de \$7.990.

En el caso de transferir Datos Nacionales o de Redes Sociales a clientes Cuenta Exacta o Prepago, cada giga compartido tendrá un costo de \$990 y para la transferencia de Minutos Todo Destino el costo será de \$60 por minuto.

Donando Plan S / XS



Donando Plan S / XS

Si tienes un Plan Cuenta Exacta S, XS podrás compartir datos a cualquier Plan o cliente Prepago con un costo de \$990 por cada giga compartido. También podrás compartir minutos y SMS a cualquier plan Cuenta Exacta o cliente Prepago con un costo de \$60 por cada minuto compartido y \$50 por cada SMS compartido. Recuerda que podrás compartir siempre y cuando tengas saldo vigente al menos por el monto del costo que tendrá la cuota que deseas compartir.

Para recargar tu Prepago o Plan Cuenta Exacta S, XS podrás hacerlo en recargas.clarochile.cl o en cualquier comercio disponible.

Donante Prepago



Donante Prepago

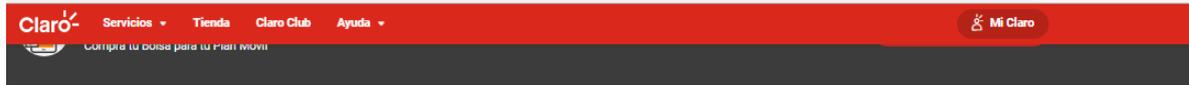
Si eres cliente Prepago y tienes activo un Paquete (no aplica para productos promocionales) podrás compartir datos a cualquier Plan o cliente Prepago con un costo de \$990 por cada giga compartido. También podrás compartir minutos y SMS a cualquier plan Cuenta Exacta o cliente Prepago con un costo de \$60 por cada minuto compartido y \$50 por cada SMS compartido. Además, podrás compartir minutos Larga Distancia Internacional con otros clientes Prepago con un costo de \$120 por cada minuto compartido. Recuerda que podrás compartir siempre y cuando tengas saldo vigente al menos por el monto del costo que tendrá la cuota que deseas compartir.

Para recargar tu Prepago o Plan Cuenta Exacta S, XS podrás hacerlo en recargas.clarochile.cl o en cualquier comercio disponible.

Chat de ventas



https://www.clarochile.cl/personas/comparteclearo/



Términos y Condiciones Vigentes

- Quien reciba los servicios los podrá utilizar sujeto a la vigencia del ciclo de facturación cuando el Usuario Donante es Plan y sujeto a la vigencia del Paquete comprado cuando el Usuario Donante es Prepago.
- Los servicios compartidos quedan activos de manera inmediata, siempre que el Usuario Donante y Receptor mantengan su plan vigente, activo y sin deudas en el caso de Postpago y Cuenta Eriacta, y haya recargado en los últimos 90 días en el caso de Prepago.
- Todos los Clientes que se encuentren en Planes Postpago, Cuenta Eriacta y Prepago podrán ser Usuarios Receptores de este servicio, excluyendo planes BAM, Empresas y prepago gestor.
- La transferencia exitosa de los servicios se le notificará tanto al Usuario Donante como Receptor, mediante un SMS.
- La cuota máxima de servicios a compartir aparecerá en tu Sucursal Virtual, al momento de seleccionar la opción a compartir.
- Los planes postpago libres (Max Familia Libre, Max X Libre, Max L Libre, Max XL Libre, Max Premium Libre y Max Premium Black Libre) podrán compartir GB nacionales, GB de Roaming y/o Minutos Todo Destino.
- Los planes postpago controlados (Max Y, Max M y Max X) podrán compartir GB nacionales, GB de Redes Sociales, GB de Roaming y/o Minutos Todo Destino.
- Los planes cuenta exacta (Plan XXS, Plan XS y Plan S) podrán compartir GB nacionales, GB Redes Sociales, Minutos Todo Destino y SMS.
- Las tarifas prepago (excepto gestor) podrán compartir GB nacionales, GB Redes Sociales, Minutos Todo Destino, Minutos Larga Distancia Internacional y SMS.
- Compartir Roaming es exclusivo para Usuarios Donantes con Plan Max y una vez alcanzado el número de veces gratis que disponen estos planes por ciclo de facturación, tendrá un costo de \$7.990 por cada GB compartido. Los Usuarios Receptores de Roaming son exclusivamente Planes Postpago y para que el receptor reciba los datos de Roaming, debe previamente activar este servicio en Sucursal Virtual o Mi Claro App. Una vez alcanzada la cuota compartida (y de su plan, en caso que tenga Roaming), navegará a granel a una tarifa de \$20 IVA incluido por cada MB adicional. Las tarifas en estos planes no aplican para tráfico realizado con conexión a través de sistemas satelitales o marítimos, tales como viajes en cruceros o vuelos con convenio (valor granel: \$13.210 el MB o \$2.870 el minuto y \$600 el SMS).
- La cuota compartida aplica para Roaming en los siguientes países: Argentina, Brasil, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Puerto Rico, República Dominicana, Uruguay, Estados Unidos, Alemania, Francia, Italia, España y Reino Unido.
- Los costos asociados a Comparte Claro son: \$990 por cada GB de datos nacionales, \$990 por cada GB de Redes Sociales, \$7.990 por cada GB de Roaming, \$60 por cada minuto todo destino, \$50 por cada SMS y \$120 por cada minuto de larga distancia internacional.
- Los servicios recibidos no son transferibles.
- Puedes ver las condiciones comerciales Aquí.
- Puedes ver los términos y condiciones Aquí.

5.- Como se puede apreciar, la modalidad y costos del servicio se encuentran perfectamente explicados, no existiendo ningún error o problema con la pieza o landing publicitario objetado, o alguna vulneración a los artículos 17 y 18 del Código Chileno de Ética Publicitaria.

POR TANTO,

A ESTE H. CONSEJO DE AUTORREGULACIÓN Y ÉTICA PUBLICITARIA, solicito tener por evacuados los descargos y en definitiva no dar lugar a la petición del reclamante y absolver a mi representada de los hechos.

TERCER OTROSÍ: Que vengo en hacer presente a vuestro Consejo de Autorregulación y Ética Publicitaria, que con fecha 01 de junio de 2022, actuando con proactividad y buena fe, hemos arribado a un acuerdo con el denunciante don Eduardo Elicer Gutiérrez, en el cual, sin que exista reconocimiento alguno de responsabilidad en los hechos denunciados, las partes desisten de perseguir pretensiones ante este mecanismo de resolución de conflictos. Ello se verá ratificado mediante el ingreso de la respectiva solicitud de desistimiento, que será ingresada por don Eduardo Elicer Gutiérrez.

POR TANTO,

RUEGO A ESTE H. CONSEJO DE AUTORREGULACIÓN Y ÉTICA PUBLICITARIA, tenerlo presente.

CUARTO OTROSÍ: Solicito a este Consejo, a efectos de verificar íntegramente el landing objetado o discutido en este reclamo, que proceda a revisar íntegramente el sitio web:



<https://www.clarochile.cl/personas/comparteclaro/>

C.- CONSIDERANDO LO EXPUESTO, LOS ANTECEDENTES Y MATERIAL PUBLICITARIO ACOMPAÑADOS, ESTE CONSEJO HA PODIDO CONCLUIR LO SIGUIENTE:

- C.1. Que, el señor Eduardo Elicer Gutiérrez ha impugnado cierta publicidad digital "Comparte Gigas Claro", de Claro Chile S.A. (Claro), por estimar que con ella se estarían contraviniendo los artículos 8º y 9º del Código Chileno de Ética Publicitaria (CCHEP).
- C.2. Que, según el reclamante, en la publicidad se muestra a un papá que tiene un plan respecto del cual puede compartir gigas y minutos con su hija que tiene un prepago Claro. Señala que al proceder con lo ofrecido, recibió una cuenta de \$90.000, y tras reclamar se le indicó que en la letra chica se anunciaba un tope. Si bien reconoce que fue un error el no leer la letra chica, considera como un error más grande que Claro llame a utilizar los gigas de esa manera, considerando que el plan, minutos y gigas son del titular de la cuenta. Finalmente, indica que el avisador le ofreció rebajar el monto a casi \$50.000, lo que considera injusto.
- C.3. Que, la empresa reclamada sostiene en sus descargos que la situación que afectó al reclamante se debe a un lamentable error suyo, pues únicamente leyó el encabezado del *landing web* (vista inicial del sitio web), omitiendo la lectura de la destacada y detallada explicación que se hacía durante del resto de la página del sitio en que se explicaban los costos asociados a la prestación del servicio. Indica que el plan contratado por el reclamante consiste en que las líneas de teléfono post pago tendrán la facultad de transmitir a una línea receptora cuenta exacta o tarifa prepago mensajes, datos o minutos con cargo a la boleta de servicio, lo que como estaba informado en la pieza publicitaria web se encontraba afecta a un cobro, los cuales se encuentran explicados, detallados y publicados en el sitio web.

Finaliza señalando que actuando con proactividad y buena fe, han arribado a un acuerdo con el reclamante sin que exista reconocimiento alguno de responsabilidad en los hechos denunciados, desistiéndose las partes de perseguir pretensiones ante este mecanismo de resolución de conflictos, lo cual será ratificado por la respectiva solicitud de desistimiento a ser ingresada por el reclamante.

- C.4. Que, como cuestión previa debe señalarse que en caso de presentarse el desistimiento de un reclamo, el Conar podrá seguir conociendo del asunto sometido a su consideración, si así lo estima pertinente, según lo dispone el artículo 16º-A del Reglamento de Funciones y Procedimientos. En el caso en revisión, se ha estimado que corresponde proceder al análisis de la pieza publicitaria aún cuando las partes hayan llegado a un acuerdo, especialmente considerando que uno de los artículos reclamados es el 8º del CCHEP, que contiene aspectos fundamentales para la ética publicitaria como lo son la veracidad y el engaño, y con la finalidad de entregar pautas de orientación a los participantes de la industria publicitaria respecto de futuras comunicaciones.

- C.5. Que, como segundo aspecto preliminar, cabe hacer referencia a las definiciones del CCHEP, en particular la que se refiere al concepto de "Público". Al respecto, se establece que *"Para la aplicación de este Código, se presume que el público en general tiene un grado razonable de experiencia, conocimiento y buen sentido, y posee una razonable capacidad de observación y prudencia."* En virtud de lo anterior, el examen de la publicidad reclamada deberá realizarse teniendo en consideración lo anterior, poniendo en la balanza tanto la diligencia del avisador al preparar y difundir el aviso así como la del público o consumidor que es el receptor de la misma.
- C.6. Que, la sujeción de una comunicación o un mensaje publicitario a las normas del CCHEP se evaluará en primer lugar como un todo, considerando el contenido y el contexto de su publicación, y su más probable efecto en el público, teniendo en cuenta las características del grupo al que va dirigido y el medio o espacio utilizado. Así, deberá revisarse toda la pieza considerando cada uno de sus elementos para arribar a una conclusión respecto de su apego a la ética publicitaria.
- C.7. Que, revisada la pieza publicitaria digital en su integridad, ella se inicia con un llamado a compartir gigas, minutos y SMS, para luego explicar cómo funciona y los pasos a seguir, incluyendo incluso preguntas, entre ellas *"¿Compartir tiene costo?"*, para luego indicar que debe seleccionarse el tipo de usuario donante para saber qué se puede compartir y si la transacción tiene costo, poniéndose en cada una de las situaciones. Todo lo anterior se encuentra en la misma página web que va apareciendo a medida que se desplaza el cursor hacia la parte inferior de la pantalla.
- C.8. Que, el reclamo da a entender que la publicidad incurriría en confusión para el consumidor al no señalar en el inicio que el servicio tiene costo, y que ello se encontraría en la letra chica.
- C.9. Que, revisado el aviso, en ninguna parte de él se da a entender que el servicio no tiene costo, sino que por el contrario, menciona expresamente que sí puede tener costo dependiendo del plan que tenga el usuario. Esta advertencia se contiene en la misma pieza reclamada, de una forma que se estima no adopta la figura de una cita aclaratoria o letra chica en los términos descritos en el artículo 9º del CCHEP que se refiere al uso de citas aclaratorias, y al Pronunciamiento Doctrinario sobre letra chica. El tamaño de la letra que se utiliza para ello, su disposición y demás características no corresponden propiamente a lo que se conoce por letra chica.
- C.10. Que, en opinión de este Consejo, la información entregada en la publicidad es suficiente para entender que el servicio puede estar sujeto a costo, sin perjuicio que la disposición de los mensajes pueda siempre mejorarse, siendo deber del consumidor que lo contrate revisar todo el aviso, situación que el propio reclamante reconoce no haber hecho. A este respecto, cabe precisar que el tipo de soporte digital en que se encuentra el aviso es distinto al de un soporte tradicional, y por tanto deberá revisarse siempre su contenido completo para tomar una decisión de consumo informada y no



solo quedarse con la primera parte del mismo que es la que aparece en el dispositivo.

C.11. Que, por todo lo anterior, en opinión de este Consejo, la pieza publicitaria no incurre en las faltas éticas señaladas por el reclamante.

D. RESUELVE:

No acoger el reclamo presentado por el Sr. Eduardo Elicer Gutiérrez respecto de cierta publicidad digital "Comparte Gigas Claro", de Claro Chile S.A., por estimar que ella no está en conflicto con la ética publicitaria según se establece en los artículos 8º y 9º del Código Chileno de Ética Publicitaria.

Según el artículo 2º del Reglamento del CONAR, el presente acuerdo deberá cumplirse desde su notificación, sin perjuicio de la presentación de eventuales recursos, en los términos del artículo 25º y 26º del Reglamento, que no suspenden la aplicación de aquél.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 27º del Reglamento de CONAR, el presente fallo podrá hacerse público sólo una vez que se encuentre ejecutoriado.

Sin otro particular, les saluda atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Rodrigo Núñez Arenas', is written over a horizontal line.

Rodrigo Núñez Arenas
Abogado
Secretario Ejecutivo