

**CONARP**

Comisión Nacional de Autorregulación Publicitaria

CONCEPTO No. 049

FECHA : ABRIL 30 DEL 2000

## 1. IDENTIFICACION DE LAS PARTES

### 1.1 SOLICITANTE

*Nombre:* JUANA SARMIENTO JARAMILLO  
*Calidad:* Apoderada de: ORBITEL S.A. E.S.P.  
*Pieza Publicitaria:* Campaña de referencia "De verdad piensa que las llamadas gratis son realmente gratis?", compuesta por aviso en prensa, comercial de televisión y la línea de atención 170.  
*Fecha de Presentación de la solicitud:* 10 de marzo del 2000  
*Pruebas presentadas:* Las relacionadas en la solicitud  
*Fecha de Traslado:* 13 de marzo del 2000

### 1.2 DENUNCIADO

*Nombre:* Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.  
*Fecha de Presentación de la respuesta:* 17 de marzo del 2000  
*Pruebas y Anexos:* Memorial de respuesta de fecha 17 de marzo, el cual cumple con los requisitos exigidos por la resolución 002 de 1998.

## 2. NORMAS DEL CODIGO DE AUTORREGULACION PUBLICITARIA QUE SE CONSIDERAN VIOLADAS POR EL SOLICITANTE:

Conforme a los argumentos del solicitante, en la publicidad referida se incurriría, a su juicio, en violación de los artículos 7, 8, 9, 13, 15 y 36 del Código Colombiano de Autorregulación Publicitaria (CCAP).

## 3. ANTECEDENTES

3.1 La E.T.B., produce y pauta en asocio con la agencia LOWE & PARTNERS/SSPM la campaña publicitaria con referencia: "De verdad piensa que las llamadas gratis son realmente gratis?".

NUEVOS TELEFONOS  
ANDA ASOMEDIOS  
611 20 19 - 611 32 50

CALLE 69 No. 9-54 - TELS. 217 8515 - 217 2249 - 249 8760 - FAX: 2117975 - SANTAFA DE BOGOTA - COLOMBIA

U.C.E.P.  
Calle 94A No. 11A-73  
Tel. 511 32 50  
Santafé de Bogotá D.C.



**CONARP**

Comisión Nacional de Autorregulación Publicitaria

3.2 ORBITEL S.A., a través de apoderada, objeta las piezas arriba identificadas, alegando que viola los artículos 7, 8, 9, 13, 15, y 36 del CCAP.

3.3 LOWE & PARTNERS SSPM debidamente autorizado por su cliente, "007 Mundo", presenta descargos mediante documento dirigido a la CONARP con el pleno cumplimiento de los requisitos exigidos en la resolución 002 de 1998.

#### 4. ARGUMENTOS DE LAS PARTES :

4.1 *SOLICITANTE:* Estima el solicitante del concepto que constituye el OBJETO DE LA VIOLACION, lo expuesto en la solicitud de concepto de fecha marzo 10 del 2000, la cual se anexa y forma parte integrante del presente documento.

4.2 *DESCARGOS DEL DENUNCIADO:* El responsable de la creación publicitaria presenta descargos mediante documento del 17 de marzo del 2000, el cual se anexa y forma parte integrante del presente documento.

#### 5. EVALUACION DE LOS CARGOS Y DESCARGOS

- a. Es evidente que la campaña de 007 MUNDO constituye publicidad comparativa explícita pues cumple con lo estipulado en el artículo 35 del Código Colombiano de Autorregulación Publicitaria (CCAP), particularmente en los mensajes en Prensa y en la línea 170 y por extensión en los de Televisión puesto que se usa el mismo lema de campaña.
- b. Los cargos elevados por ORBITEL se refieren a expresiones textuales de la campaña de 007 MUNDO que no dejan lugar a interpretaciones subjetivas. En efecto, la campaña dice : " No hay derecho a que ORBITEL y TELECOM lo confundan, no le muestren toda la verdad, le escondan la letra menuda ". Y agrega : "Existe alguna promoción que de llamadas gratis? O será que las cobran por adelantado? Recuerde nada es gratis en la vida."
- c. En sus cargos ORBITEL insiste en que, para los consumidores que tienen derecho a la promoción que son los que han hecho llamadas entre semana, las llamadas en sábados son gratis dentro de límites, que no se cobran ni por adelantado ni después de hacerlas y que el intento de la campaña 007 MUNDO de hacer creer que si le

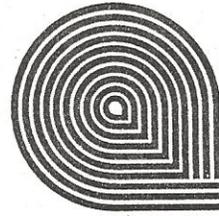
NUEVOS TELEFONOS  
611 20 19 - 611 32 50

ASOMEDIOS DIRIVENTAS I.A.A. UCEP  
CALLE 69 No. 9-54 - TELS. 217 8515 - 217 2249 - 249 8760 - FAX: 2117975 - SANTAFE DE BOGOTA - COLOMBIA

UCEP

Calle 94A No. 11A-73  
Tel. 511 32 50

Santafé de Bogotá D.C.



**CONARP**

## Comisión Nacional de Autorregulación Publicitaria

cuestan al consumidor lo que hacen es confundirlo e inducirlo a error, además de atentar contra la honra y el buen nombre de ORBITEL.

- d. En sus descargos, 007 MUNDO argumenta que algo es gratis cuando no hay que pagar ni directa ni indirectamente por ello y que en el caso de ORBITEL el consumidor supuestamente paga por las llamadas gratis del sábado con el valor de las llamadas que tiene que hacer entre semana para tener derecho a ellas y por lo tanto sostiene que "la promesa que hizo ORBITEL.... no era cierta y por tanto engañaba al usuario del servicio."
- e. Afirma también 007 MUNDO que "su campaña no atenta contra el buen nombre de terceros sino que simplemente realiza una comparación en las que resalta las ventajas de su servicio."

### 6. CONSIDERACIONES DE LA CONARP

Las consideraciones de la CONARP son como siguen:

- a. Se entiende que las piezas publicitarias de 007 MUNDO y que constituyen la base de este concepto, se refiere, como es lógico, a la promoción de ORBITEL en la que se ofrecen minutos gratis el sábado y no a las otras dos promociones ya que una de ellas ya había terminado y la otra no se había lanzado.
- b. La campaña de ORBITEL está formulada de manera clara y sin engaño al consumidor. TODO LO QUE HABLES ESTA SEMANA, HÁBLALO GRATIS ESTE SABADO. Dice también: "Todos los minutos que hables desde tu casa de domingo a viernes, podrás hablarlo gratis este sábado". La campaña no pretende probar que las tarifas de ORBITEL son más económicas que las de otras empresas; simplemente le da al consumidor que por cualquier razón ha escogido ORBITEL para llamar de domingo a viernes, el beneficio de igual número de minutos el sábado, sin cobro alguno en la factura, es decir GRATIS.
- c. No desvirtúa la consideración anterior el hecho de que, al parecer según el anuncio en prensa del 007 MUNDO, las tarifas de éste sean más económicas incluso durante las semanas en que ORBITEL ofreció su promoción. No obstante lo cual, el hecho es que la gratuidad de las llamadas en sábado para los consumidores de ORBITEL, de domingo a viernes es real, pues si ese consumidor no hubiera llamado entre semana, las llamadas del sábado le serían facturadas y las tendría que pagar.
- d. No sería un comportamiento razonable por parte de un consumidor de ORBITEL el de hacer llamadas entre semana sólo para tener llamadas gratis el sábado. Es lógico suponer que este consumidor prefiere ORBITEL entre semana por cualquier razón de su libre albedrío y recibe como premio las llamadas gratis el sábado.

NUEVOS TELÉFONOS  
611 20 19 - 511 32 50

ANDA ASOMEDIOS DIRIVENTAS I.A.A. UCEP Calle 94A No. 11A-73  
CALLE 69 No. 9-54 - TELS. 217 8515 - 217 2249 - 249 8760 - FAX: 2117975 - SANTAFÉ DE BOGOTÁ - COLOMBIA

UCEP  
Calle 94A No. 11A-73  
Tel. 511 32 50  
Santafé de Bogotá D.C.

- e. La campaña de 007 MUNDO está redactada con expresiones claramente acusatorias contra ORBITEL de "confundir, no mostrar toda la verdad, esconder la letra menuda" y los términos empleados en el escrito de descargos llevan a concluir que 007 MUNDO tiene el convencimiento de que ORBITEL realmente tuvo esas intenciones lo cual, como se expuso en el presente documento, no se puede deducir de lo que dice el texto ni el contexto de la campaña ORBITEL.
- f. La campaña de 007 MUNDO no necesita de las expresiones acusatorias ya mencionadas para demostrar, como en efecto se logra, que las condiciones económicas de éste eran mas favorables que las de ORBITEL y TELECOM, en la fecha en que estaban vigentes las promociones de las tres empresas.

## 7. CONCEPTO

Por lo anteriormente expuesto considera esta Comisión que la solicitud presentada por ORBITEL está parcialmente justificada ya que la campaña de 007 MUNDO viola el CCAP en sus artículos 9 y 36 del CCAP en la medida en que la mencionada campaña denigra de la competencia, violando las normas y principios de la leal competencia.

## 8. RECOMENDACIONES

Se recomienda a 007 MUNDO y a LOWE/SSPM no volver a emplear la campaña publicitaria "De verdad piensa que las llamadas gratis son realmente gratis?", sin antes retirar todas las expresiones que impliquen que ORBITEL y TELECOM confunden al consumidor, no le muestran toda la verdad y esconden la letra menuda.

Copia del presente concepto será enviado a los medios para su publicación.

Dado en la ciudad de Santafé de Bogotá D.C., marzo 30 de 2000



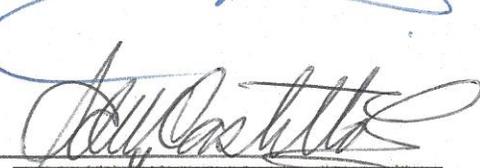
JUANITA MICHELSEN NIÑO



LUIS ALFONSO TEJADA



CARLOS DELGADO PEREIRA

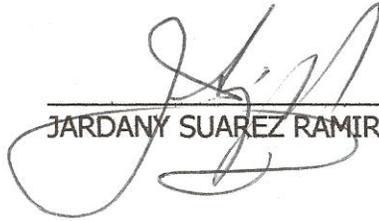


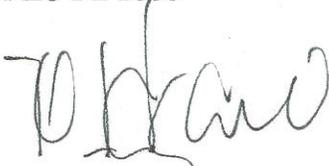
SAMUEL DEL CASTILLO ORDOÑEZ



**CONARP**  
Comisión Nacional de Autorregulación Publicitaria

CONTINUACION DEL CONCEPTO 049 DEL 30 DE MARZO DE 2000

  
\_\_\_\_\_  
JARDANY SUAREZ RAMIREZ

  
\_\_\_\_\_  
JORGE GABRIEL SALGAR ORTIZ

NUEVOS TELÉFONOS  
611 20 10 - 611 32 50

ANDA ASOMEDIOS DIRIVENTAS I.A.A. UCEP  
CALLE 69 No. 9-54 - TELS. 217 8515 - 217 2249 - 249 8760 - FAX: 2117975 - SANTAFÉ DE BOGOTÁ - COLOMBIA

UCEP.  
Calle 94A No. 11A-73  
Tel. 611 32 50  
Santafé de Bogotá D.C.