

08659-SUTEL-SCS-2025

El suscrito, Secretario del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en ejercicio de las competencias que le atribuye el inciso b) del artículo 50 de la Ley General de la Administración Pública, Ley 6227, y el artículo 35 del Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su Órgano Desconcentrado, me permito comunicar que en sesión ordinaria 049-2025, celebrada el 04 de setiembre de 2025, mediante acuerdo 012-049-2025, de las 11:00 horas, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones aprobó por unanimidad, la siguiente resolución:-----

RCS-201-2025

**“LINEAMIENTOS DE BUENAS PRÁCTICAS DE PUBLICIDAD PARA EL
SECTOR DE TELECOMUNICACIONES EN COSTA RICA”**

EXPEDIENTE: FOR-SUTEL-DGM-SA-CGL-01322-2025

RESULTANDO

- I. Que mediante oficio número 08038-SUTEL-DGC-2025 del 16 de agosto de 2025, la Dirección General de Calidad remitió el oficio denominado **“REQUERIMIENTO A LOS OPERADORES DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES DE LA PUBLICIDAD Y ANUNCIOS EN RESGUARDO DEL DERECHO DE INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS FINALES”** para conocimiento del Consejo de SUTEL.-----

08659-SUTEL-SCS-2025

- II. Que por medio del oficio número 08400-SUTEL-DGM-2025 del 3 de setiembre de 2025, la Dirección General de Mercados y la Dirección General de Calidad remitieron en conjunto el oficio sobre **“LINEAMIENTOS DE BUENAS PRÁCTICAS DE PUBLICIDAD PARA EL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES EN COSTA RICA”** para conocimiento del Consejo de SUTEL. -----

CONSIDERANDO

1. Que al amparo de los artículos 60 incisos a), d) y e) y 73 inciso a) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP), Ley N°7593, esta Superintendencia tiene la obligación y la competencia de proteger los derechos del usuario final de los servicios de telecomunicaciones y velar por el cumplimiento de las obligaciones de los operadores, de conformidad con lo dispuesto en el ordenamiento jurídico vigente, especialmente en cuanto a la información publicitaria que se proporciona para promocionar sus bienes y servicios. -----
2. Que el artículo 46 de la Constitución Política determina lo siguiente: “(...) Los consumidores y usuarios tienen derecho a la protección de su salud, ambiente, seguridad e intereses económicos; a recibir información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a un trato equitativo. El Estado apoyará los organismos que ellos constituyan para la defensa de sus derechos. La ley regulará esas materias (...).” (El destacado no es del original).-----

08659-SUTEL-SCS-2025

3. Que la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N°8642 en el artículo 2 inciso d) establece como uno de sus objetivos el siguiente: “(...) *Proteger los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, asegurando eficiencia, igualdad, continuidad, calidad, mayor y mejor cobertura, mayor y mejor información, más y mejores alternativas en la prestación de los servicios, así como garantizar la privacidad y confidencialidad en las comunicaciones, de acuerdo con nuestra Constitución Política (...)*”. (El subrayado es propio). --

4. Que los principios rectores en materia de telecomunicaciones de beneficio al usuario y publicidad estipulados en el artículo 3 incisos c) y e) disponen respectivamente: “(...) **c) Beneficio al usuario:** *establecimiento de garantías y derechos a favor de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones, de manera que puedan acceder y disfrutar, oportunamente, de servicios de calidad, a un precio asequible, recibir información detallada y veraz, ejercer su derecho a la libertad de elección y a un trato equitativo y no discriminatorio. (...)* **e) Publicidad:** *(...) También, conlleva la obligación de los operadores y proveedores de realizar las publicaciones relacionadas con propaganda o información publicitaria de manera veraz y transparente, en tal forma que no resulten ambiguas o engañosas para el usuario. (...)*”. (Destacado y subrayado es propio). -----

5. Que el artículo 45 inciso 1) de la Ley General de Telecomunicaciones dispone como uno de los derechos del usuario final el siguiente: “(...) **1) Solicitar y recibir información veraz, expedita y adecuada sobre la prestación de los servicios regulados en esta Ley y el régimen de protección del usuario final. (...)**” -----

08659-SUTEL-SCS-2025

6. Que, en igual sentido, el artículo 4 inciso 1) del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final establece que el derecho de información comprende: “**1. Solicitar y recibir información de forma clara, expedita, veraz, oportuna y completa, por los medios idóneos que faciliten su acceso, sobre las características, precios, unidades mínimas, límites de consumo, condiciones y cualquiera derivada de la prestación de los servicios**”. (Destacado propio).

7. Que el Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor de aplicación supletoria a la materia¹ en su artículo 2 define a la **publicidad** de la siguiente forma: “(...) *Cualquier forma de mensaje que sea difundido, de cualquier modo, en el ejercicio de una actividad comercial, industrial, artesanal o profesional con el objeto de promover la venta de bienes muebles, inmuebles, la constitución o la transferencia de derechos y obligaciones, o bien la prestación de servicios, así como la difusión de ideas determinadas*”.

8. Que el citado reglamento en el numeral de cita define a la **publicidad engañosa** como: “(...) Todo tipo de información o comunicación de carácter comercial en que se utilicen textos, diálogos, sonidos, imágenes o descripciones que directa o indirectamente, e incluso por omisión; puedan inducir a engaño, error o confusión al consumidor (...)”. (Destacado intencional).-----

9. Que, los artículos 34 incisos b) y c)² y 37 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley N°7472, establecen las obligaciones de los comerciantes, que incluye a los proveedores de los servicios de telecomunicaciones, entre estas, la de brindar información clara y veraz al consumidor sobre los elementos

¹ Por disposición del artículo 229 de la Ley General de la Administración Pública; así como dictamen C-310-2011 del 12 de diciembre del 2011 de la Procuraduría General de la República.

² “Artículo 34. **Obligaciones del comerciante.** Son obligaciones del comerciante y el productor, con el consumidor, las siguientes: (...) b) *Informar suficientemente al consumidor, en español y de manera clara y veraz, acerca de los elementos que incidan de forma directa sobre su decisión de consumo. (...) c) Ofrecer, promocionar o publicitar los bienes y servicios de acuerdo con lo establecido en el artículo (*) 34 de esta Ley (*) (Actualmente corresponde al 37) (...)*”.

08659-SUTEL-SCS-2025

determinantes en la decisión de consumo; y, además, posibilita el ofrecimiento, promoción o publicidad de los bienes y servicios, siempre y cuando brinden la información necesaria y suficiente, para la toma de decisiones conscientes, racionales y debidamente informadas.-----

10. Que el numeral 37 del Reglamento de la Ley N°7472 dispone expresamente las condiciones y requisitos que debe cumplir la información publicitaria, destacando reglas específicas para la **publicidad comparativa**: *“Artículo 37. **Oferta, promoción y publicidad.** (...) El empleo de términos comparativos en la oferta, la promoción o la publicidad de los bienes y servicios, sólo se admite respecto a datos esenciales, afines y objetivamente demostrables, siempre que se comparen con otros similares, conocidos o de participación significativa en el mercado. La comparación no es admisible cuando se limite a la proclamación, general e indiscriminada, de la superioridad de los productos propios; se tiene por engañosa la que omita cualquier elemento necesario para determinar el valor real de los productos. Al productor o al comerciante que, en la oferta, la promoción, la publicidad o la información, incumpla con las exigencias previstas en este artículo, se le debe obligar a rectificar la publicidad, costearla y divulgar la información veraz u omitida, por el mismo medio y forma antes empleados”.* (Subrayado es intencional).-----
11. Que, en el mismo sentido, el artículo 58 del Reglamento de la Ley N°7472 dispone sobre la **publicidad comparativa**: *“(...) La comparación no es admisible cuando se limite a la proclamación, superlativa o general, indiscriminada, de la superioridad de los productos propios o de la posición de la empresa en el mercado por encima de sus competidores. En la publicidad deberán indicarse los datos o las fuentes que justifiquen las declaraciones comparativas sobre datos esenciales, afines y objetivamente demostrables siempre que se comparen con otros similares, conocidos o de participación significativa en el mercado”.* (Destacado y subrayado es intencional).-----

08659-SUTEL-SCS-2025

12. Que el artículo 57 del Reglamento a la Ley N°7472 establece los siguientes **principios** aplicables a la publicidad: "(...) a) **Veracidad:** *La información debe corresponder a los términos o características reales del bien o servicio ofertado.* b) **Claridad:** *El contenido debe ser expuesto sin omitir información relevante para entender la naturaleza del bien o servicio, y no debe utilizar expresiones ambiguas.* c) **Legibilidad:** *La publicidad debe permitir la fácil y adecuada lectura de su contenido*". (Destacado es del original).-----
13. Que conforme el criterio C-310-2011 del 12 de diciembre del 2011, la Procuraduría General de la República, se tiene que cuando se esté en presencia de servicios de telecomunicaciones y la información concierne a un derecho reconocido por la Ley General de Telecomunicaciones, corresponde a la SUTEL conocer de las infracciones a los derechos del usuario final en relación con el servicio ofrecido o publicitado. -----
14. Que según el artículo 67 inciso b.5) de la Ley General de Telecomunicaciones se considera como infracción grave: "5) *Incurrir en prácticas de competencia desleal, de conformidad con el artículo 17 de la Ley N.º 7472, Promoción de la competencia y defensa efectiva del consumidor, de 20 de diciembre de 1994*". (Subrayado es propio).-----
15. Que el artículo 17 de la Ley N.º 7472, Ley de Promoción de la competencia y defensa efectiva del consumidor, establece las prácticas consideradas desleales a la sana competencia, y que, a su vez, pueden generar un daño reflejo a los usuarios y consumidores: -----

08659-SUTEL-SCS-2025

“Entre los agentes económicos, se prohíben los actos de competencia contrarios a las normas de corrección y buenos usos mercantiles, generalmente aceptados en el sistema de mercado, que causen un daño efectivo o amenaza de daño comprobados.

Esos actos son prohibidos cuando: -----

a) Generen confusión, por cualquier medio, respecto del establecimiento comercial, los productos o la actividad económica de uno o varios competidores.-----

b) Se realicen aseveraciones falsas para desacreditar el establecimiento comercial, los productos, la actividad o la identidad de un competidor. -----

c) Se utilicen medios que inciten a suponer la existencia de premios o galardones concedidos al bien o servicio, pero con base en alguna información falsa o que para promover la venta generen expectativas exageradas en comparación con lo exiguo del beneficio. -----

d) Se acuda al uso, la imitación, la reproducción, la sustitución o la enajenación indebidos de marcas, nombres comerciales, denominaciones de origen, expresiones de propaganda, inscripciones, envolturas, etiquetas, envases o cualquier otro medio de identificación, correspondiente a bienes o servicios propiedad de terceros.-----

También son prohibidos cualesquiera otros actos o comportamientos de competencia desleal, de naturaleza análoga a los mencionados, que distorsionen la transparencia del mercado en perjuicio del consumidor o los competidores”.-----

08659-SUTEL-SCS-2025

16. Que presente resolución pretende unificar las disposiciones regulatorias y normativas vigentes para los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones en aras de favorecer que, la publicidad no se convierta en un mecanismo de competencia desleal y se fortalezca la confianza del usuario en el mercado de telecomunicaciones, asegurando que, la misma sea una herramienta de información veraz al mercado. Lo anterior en protección del derecho a recibir información adecuada, veraz, completa y transparente, a fin de que, el usuario pueda tomar decisiones de consumo conscientes, racionales y debidamente informadas, como de seguido se dispone.-----

POR TANTO

Con fundamento en la Ley N° 8642, Ley General de Telecomunicaciones, ley N° 8642, la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley N° 7593, el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final publicado en el Alcance N°200 de La Gaceta N°180 del 22 de setiembre de 2022 y, que entró en vigor a partir del 23 de setiembre de 2023, Ley N° 7472, Ley de Promoción de la Competencia y Defensa del Consumidor y su reglamento, de aplicación supletoria.-----

EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES, RESUELVE:

- I. Dar por recibido y acoger los oficios números 08038-SUTEL-DGC-2025 del 16 de agosto de 2025 y 08400-SUTEL-DGM-2025 del 3 de setiembre de 2025 remitidos por la Dirección General de Calidad y Dirección General de Mercados referentes a las

08659-SUTEL-SCS-2025

condiciones y disposiciones normativas vigentes sobre la publicidad de los servicios de telecomunicaciones en el país. -----

- II. Emitir los **“LINEAMIENTOS DE BUENAS PRÁCTICAS DE PUBLICIDAD PARA EL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES EN COSTA RICA”** adjuntos al oficio 08400-SUTEL-DGM-2025, con el fin de proteger el derecho de información de los usuarios y promover prácticas publicitarias responsables y transparentes en el sector de telecomunicaciones en Costa Rica, los cuales resultan de observación y cumplimiento obligatorio de conformidad con las disposiciones normativas vigentes.

- III. Indicar a todos los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones sobre su obligación de brindar información publicitaria que sea completa, clara, veraz, comprensible y transparente, y no resulte ambigua o engañosa para el usuario final, conforme lo dispuesto en los artículos 2 inciso d), 3 incisos c) y e) y 45 inciso 1) de la Ley General de Telecomunicaciones, artículo 4 inciso 1) del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, y en aplicación supletoria los numerales 34 incisos b) y c) y el 37 Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, así como, los numerales 37, 57 y 58 del Reglamento a la Ley N°7472.-

- IV. Requerir a los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones el cumplimiento de las reglas que exige la normativa para efectos de la publicidad comparativa, la cual sólo se admite respecto a datos esenciales, afines y objetivamente demostrables siendo que la comparación no es adecuada cuando se limite a la proclamación superlativa, general e indiscriminada, de la superioridad de sus propios servicios. Además, que la publicidad debe indicar los datos o las fuentes

08659-SUTEL-SCS-2025

que justifiquen las declaraciones comparativas sobre datos esenciales, afines y objetivamente demostrables. Por lo que, el uso de términos publicitarios como: “*el más o el mejor*” en determinada categoría o proclamaciones similares, debe respaldarse explícitamente en la fuente de consulta que debe ser comprobable y verificable por medios objetivos, de conformidad con los artículos 34 y 37 de la Ley N°7472 y el numeral 58 de su Reglamento. -----

- V.** Señalar a los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones que la publicidad que incumpla con las exigencias de los citados artículos, se le obligará a su rectificación, cuyo costo y divulgación sea por el mismo medio y forma antes empleados. Además, dicho proceder puede desencadenar prácticas consideradas desleales a la sana competencia, y a su vez, generar un daño reflejo a los usuarios y consumidores, conforme lo establecido en el artículo 17 de la Ley N°7472. Lo cual, según el artículo 67 inciso b.5) de la Ley General de Telecomunicaciones se considera como infracción grave. -----
- VI.** Notificar a los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones la presente resolución y su anexo. -----
- VII.** Solicitar a la Unidad de Comunicación que proceda con la publicación de la presente resolución y su anexo en el sitio WEB de esta Superintendencia. -----

08659-SUTEL-SCS-2025

En cumplimiento de lo que ordena el artículo 345 de la Ley General de la Administración Pública, se indica que contra esta resolución cabe el recurso ordinario de reposición ante el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, a quien corresponde resolverlo y deberá interponerse en el plazo de tres días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución.-----

ACUERDO FIRME

NOTIFÍQUESE Y PUBLÍQUESE

La anterior transcripción se realiza a efectos de comunicar el acuerdo citado adoptado por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones.-----

CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

Luis Alberto Cascante Alvarado
Secretario del Consejo

08659-SUTEL-SCS-2025

CONSTANCIA DE NOTIFICACIÓN

RCS-201-2025

***“LINEAMIENTOS DE BUENAS PRÁCTICAS DE PUBLICIDAD PARA EL
SECTOR DE TELECOMUNICACIONES EN COSTA RICA”***

EXPEDIENTE: FOR-SUTEL-DGM-SA-CGL-01322-2025

Se notifica la presente resolución a: notifica_regulados@sutel.go.cr

Área de Acceso al Mercado de la DGM a través del correo electrónico:

accesoalmercado@sutel.go.cr

Glenn Fallas Fallas glenn.fallas@sutel.go.cr