

Resolución de 16 de marzo de 2017 de la Sección Tercera del Jurado por la que se desestima la reclamación presentada por un particular contra una publicidad de la que es responsable la empresa Media Saturn Admón. España, S.A.U. (Media Markt). La Sección desestimó la reclamación declarando que la publicidad no infringía la norma 14 (principio de veracidad) del Código de Conducta Publicitaria de AUTOCONTROL ni el artículo 3 del Código Ético de Confianza Online.

Resumen de la Resolución:  
**Particular vs. Media Saturn Admón. España S.A.U.**  
**“Reserva ya el nuevo disco de Revólver y llévate un fan pack de regalo que incluye una gorra, una chapa y una púa. Internet”**

Resolución de 16 de marzo de 2017 de la Sección Tercera del Jurado por la que se desestima la reclamación presentada por un particular contra una publicidad de la que es responsable la empresa Media Saturn Admón. España, S.A.U. (Media Markt).

La reclamación se formuló frente a una publicidad, difundida en Internet y, en concreto, en la página web de la reclamada [www.mediemarkt.es](http://www.mediemarkt.es), en la que se promovía el nuevo disco de Revólver. El particular consideraba engañosa la publicidad reclamada ya que se afirmaba que reservando el disco, la reclamada le regalaría un Fan Pack compuesto por una gorra, una chapa y una púa y ello no se correspondía con la realidad pues el reclamante reservó el disco y cuando se personó en la tienda no le entregaron el mencionado Fan Pack.

La reclamada presentó escrito de contestación en el plazo alegando que Media Markt había cumplido con las condiciones de venta ya que el mencionado Fan Pack había sido entregado al particular mediante correo postal.

La Sección desestimó la reclamación declarando que, habiendo quedado suficientemente acreditado que la reclamada había entregado el obsequio, la publicidad reclamada no infringía el principio de veracidad recogido en la norma 14 del Código de Conducta Publicitaria de AUTOCONTROL ni el artículo 3 del Código Ético de Confianza Online.

Texto completo de la Resolución del Jurado:  
**Particular vs. Media Saturn Admón. España S.A.U.**  
**“Reserva ya el nuevo disco de Revólver y llévate un fan pack de regalo que incluye una gorra, una chapa y una púa. Internet”**

En Madrid, a 16 de marzo de 2017, reunida la Sección Tercera del Jurado de Autocontrol, Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial, presidida por D. Luis Antonio Velasco San Pedro para el estudio y resolución de la reclamación presentada por un particular contra una publicidad de la que es responsable la empresa Media Saturn Admón. España, S.A.U., emite la siguiente

## RESOLUCIÓN

### I.- Antecedentes de hecho.

1.- El pasado 2 de marzo de 2017, un particular presentó un escrito de reclamación contra una publicidad de la que es responsable la empresa Media Saturn Admón. España, S.A.U. (en adelante, Media Markt).

2.- La reclamación se dirige contra una publicidad difundida por Internet y, en concreto, en la página web de la reclamada [www.medimarkt.es](http://www.medimarkt.es), en la que se promueven CD's y, por lo que ahora interesa, el nuevo disco de Revolver, y en la cual se afirma lo siguiente: *“Reserva ya el nuevo disco de REVOLVER y llévate un FAN PACK de regalo que incluye una gorra, una chapa y una púa”*.

En adelante, aludiremos a esta publicidad como la “Publicidad Reclamada”.

3.- Según expone en su escrito de reclamación, el particular considera que la Publicidad Reclamada es engañosa. Y ello, según sostiene, porque a pesar de que en la página web de la reclamada ([www.medimarkt.es](http://www.medimarkt.es)) donde se promociona el nuevo disco de Revolver se afirma que reservándolo, la reclamada te regalará un Fan Pack compuesto por una gorra, una chapa y una púa, ello no se corresponde con la realidad, pues el reservó ese disco y, sin embargo, cuando se personó en la tienda no le entregaron el mencionado Fan Pack y los empleados le dijeron que nada sabían de esa promoción, y que ya han pasado 12 días, continúa alegando el particular, desde que adquirió el disco y sigue sin haberlo recibido.

4.- Trasladada la reclamación a la empresa Media Markt, ésta ha presentado escrito de contestación en plazo. En él sostiene, en primer término, que la publicidad controvertida no es en verdad publicidad, por lo que, a su parecer, el Jurado de Autocontrol carece de competencia para enjuiciar el caso objeto de la reclamación. Y en todo caso, y en segundo término, Media Markt alega que ha cumplido con las condiciones de venta del disco en cuestión; es decir: ya ha entregado al particular del Fan Pack integrado por una gorra, una chapa y una púa, y que estos obsequios sólo se entregaban al cliente por correo postal, no en establecimientos de Media Markt, toda vez que el obsequio sólo lo ofrecía la tienda on-line de esta empresa.

Por todo ello, Media Markt solicita del Jurado la desestimación de la reclamación.

## II.- Fundamentos deontológicos.

1.- En atención a los antecedentes de hecho expuestos y del tenor de la reclamación presentada, esta Sección debe analizar la publicidad reclamada a la luz del principio de veracidad recogido en el artículo 3 del Código Ético de Confianza Online y en la norma 14 del Código de Conducta Publicitaria de Autocontrol (**en lo sucesivo, el “Código de Autocontrol”**).

Según el primero de estos dos preceptos, *“la publicidad en medios electrónicos de comunicación a distancia deberá ser conforme a la ley aplicable, leal, honesta y veraz, en los términos en que estos principios han sido desarrollados por el Código de Conducta Publicitaria de AUTOCONTROL y por el Código de Práctica Publicitaria de la Cámara de Comercio Internacional”*

Por su parte, la norma 14 del Código de Autocontrol dispone lo siguiente: *“1. La publicidad no deberá ser engañosa. Se entiende por publicidad engañosa aquella que de cualquier manera induzca o pueda inducir a error a sus destinatarios, siendo susceptible de alterar su comportamiento económico, siempre que incida sobre alguno de los siguientes aspectos: (...) a) La existencia o la naturaleza del bien o servicio (...) e) El precio o su modo de fijación, o la existencia de una ventaja específica con respecto al precio”*.

2.- Como se ha reflejado en los antecedentes de hecho, el particular reclamante parece considerar engañosa la publicidad reclamada al entender que ésta puede inducir a error sobre las condiciones de venta de un disco promocionado en la página web de la reclamada, puesto que en ella se afirma que adquiriendo dicho disco la reclamada te regala un Fan Pack compuesto por una gorra, una chapa y una púa cuando ello no es así.

3.- Pues bien, esta Sección no puede compartir la apreciación del particular reclamante. Y ello, sencillamente, porque ha quedado suficientemente acreditado en este procedimiento que la reclamada ha entregado por correo postal al particular el obsequio que la reclamada ofrecía en su página web caso de que el consumidor adquiriera el nuevo disco de Revolver (esto es; un Fan Pack compuesto por una gorra, una chapa y una púa).

En estas circunstancias, ha de concluirse que la publicidad reclamada no es apta para provocar una expectativa errónea al consumidor medio, razonablemente atento y perspicaz sobre el obsequio (el Fan Pack que incluye una gorra, una chapa y una púa) que la reclamada ofrece cuando se reserva el nuevo disco de Revolver promocionado.

En consecuencia, entiende el Jurado que en el caso que nos ocupa la publicidad reclamada no infringe la norma 14 del Código de Autocontrol ni el artículo 3 del Código Ético de Confianza Online.

Por las razones expuestas, la Sección Tercera del Jurado de Autocontrol

## ACUERDA

Desestimar la reclamación presentada por un particular contra la publicidad de la que es responsable la empresa Media Saturn Admón España, S.A.U. (Media Markt).

---