

Resolución de 8 de noviembre de 2017, de la Sección Primera del Jurado, por la que se desestima la reclamación presentada por un particular, contra una publicidad de la que es responsable la empresa Banco Cetelem, S.A.U.

La Sección desestimó la reclamación declarando que no existía vulneración de la norma 14 del Código de Conducta Publicitaria de AUTOCONTROL (principio de veracidad).

**Resumen de la Resolución:
Particular vs. Banco Cetelem, S.A.U.
("12, 20 y 30 meses sin intereses")**

Resolución de 8 de noviembre de 2017, de la Sección Primera del Jurado, por la que se desestima la reclamación presentada por un particular, contra una publicidad de la que es responsable la empresa Banco Cetelem, S.A.U.

La reclamación se formula frente a una publicidad difundida en la página web de Banco Cetelem en la que se promovía un producto de crédito denominado "12, 20 y 30 meses sin intereses", consistente en ofrecer financiación para adquirir productos de la empresa PC Componentes durante ese plazo sin intereses.

El Jurado concluyó que la publicidad reclamada no infringía lo dispuesto en la norma 14 del Código de Conducta Publicitaria de AUTOCONTROL (principio de veracidad) al haber quedado acreditado por un lado, que la financiación que se promocionaba era una financiación con una TAE 0%, y por otro, que los intereses que se habían cobrado al particular no se correspondían con la financiación promocionada sino que habían sido devengados por un contrato distinto, el de Tarjeta de Crédito, que el particular tenía suscrito igualmente con Cetelem.

**Texto completo de la Resolución del Jurado:
Particular vs. Banco Cetelem, S.A.U.
("12, 20 y 30 meses sin intereses")**

En Madrid, a 8 de noviembre de 2017, reunida la Sección Primera del Jurado de Autocontrol, Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial, presidida por D^a. M^a. Teresa De Gispert Pastor para el estudio y resolución de la reclamación presentada por un particular contra una particular de la que es responsable la empresa Banco Cetelem, S.A.U., emite la siguiente

RESOLUCION

I.- Antecedentes de hecho.

1.- El pasado 25 de octubre de 2017, un particular presentó una reclamación contra una publicidad de la que es responsable la mercantil Banco Cetelem, S.A.U (en adelante “**Cetelem**”).

2.- La reclamación se dirige contra una publicidad y, en particular, un anuncio realizado en la página web de la reclamada en el que se promueve el producto de crédito denominado “12, 20 y 30 meses sin intereses” consistente en ofrecer financiación para adquirir productos de la empresa PC Componentes durante ese plazo sin intereses.

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, puesto que en ella se indica que la financiación para la adquisición de productos de la página web de la empresa PC Componentes que se promueve es una financiación a TAE 0% cuando ello no se corresponde con la realidad, puesto que, según alega, a él le cobraron los intereses.

Por todo ello, el particular solicita al Jurado que declare engañosa la Publicidad Reclamada.

4.- Trasladada la reclamación a la empresa anunciante, Banco Cetelem S.A.U, ésta ha presentado escrito de contestación en plazo. En él mantiene que la publicidad no es engañosa, pues, según sostiene, al margen de que el particular no ha adquirido aún ningún producto de la página web de la empresa PC Componentes -que son los productos para los que se ofrece la financiación o crédito que en ella se promueve-, dicha financiación promovida en la publicidad controvertida tiene efectivamente una TAE 0%. Y los intereses que el reclamante alega que Cetelem le ha cobrado, no se corresponden, según la reclamada, con adquisición alguna, sino que son los intereses devengados a raíz del contrato de Tarjeta de Crédito que el particular suscribió con Cetelem.

II.- Fundamentos deontológicos.

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

*“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: (...)
b) Las características principales del bien o servicio tales como su disponibilidad, sus beneficios, sus riesgos, su ejecución, su composición, sus accesorios, el procedimiento y la fecha de su fabricación o suministro, su entrega, su carácter apropiado, su utilización, su cantidad, sus especificaciones, su origen geográfico o comercial o los resultados que pueden esperarse de su utilización, o los resultados y características esenciales de las pruebas o controles efectuados al bien o servicio”.*

2.- Como se ha reflejado en los antecedentes de hecho, en el caso que nos ocupa, el particular reclamante parece considerar engañosa la publicidad reclamada porque en ella se advierte que la financiación para la adquisición de productos de la página web de la empresa PC Componentes que en ella se promueve es una financiación con una TAE de 0%. Y, ello no obstante, a él le cobraron los intereses. Para acreditar sus alegaciones, el particular aporta una impresión del contrato de tarjeta de Crédito Media Markt con una línea de crédito de 1.200 euros a pagar en 30 mensualidades con un tipo nominal de 17,99 % (TAE 19, 99%) que suscribió con la reclamada, así como impresión de supuestas y eventuales compras que realizó con cargo a esta tarjeta.

Sin embargo, el conjunto de las pruebas aportadas a este procedimiento acreditan que la financiación que se promociona en la publicidad reclamada (para la adquisición de productos de la página de la empresa PC componentes) es efectivamente una financiación con una TAE 0%.

Y, por otro lado, también obra en los documentos aportados a este proceso que los intereses que el particular acredita que le cobraron no se corresponden con la financiación que se promocionaba en la publicidad objeto de reclamación, sino que son los intereses devengados por un contrato distinto: el contrato de Tarjeta de Crédito que, según consta también acreditado, el particular suscribió con Cetelem.

3.- En estas circunstancias y a la vista de lo expuesto, el Jurado debe concluir que la publicidad reclamada no es engañosa, por lo que no infringe la norma 14 del Código de Conducta Publicitaria de Autocontrol.

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

ACUERDA

Desestimar la reclamación presentada por un particular contra la publicidad de la que es responsable la empresa Banco Cetelem, S.A.U.
