



Resolución de 26 de abril de 2018, de la Sección Tercera del Jurado de AUTOCONTROL, por la que se desestima la reclamación presentada por dos particulares contra una publicidad de la que es responsable la mercantil JB Inversiones Odontológicas, S.L. La Sección desestimó la reclamación, declarando que la publicidad reclamada no infringía la norma 14 del Código de Conducta Publicitaria de AUTOCONTROL (principio de veracidad).

Resumen de la Resolución:  
**Particulares vs. JB Inversiones Odontológicas S.L. (Vitaldent) “60 cuotas sin intereses. TV”**

Resolución de 26 de abril de 2018, de la Sección Tercera del Jurado de AUTOCONTROL, por la que se desestima la reclamación presentada por dos particulares contra una publicidad de la que es responsable la mercantil JB Inversiones Odontológicas, S.L.

La reclamación se formuló contra una publicidad difundida por televisión por la empresa JB Inversiones Odontológicas, S.L., en la que se promociona tratamientos de ortodoncia. En ella puede oírse *“llama ya, puedes pagar en 60 cuotas sin intereses”*, junto con la sobreimpresión: *“60 cuotas sin intereses<sup>1</sup> TAE 1,21%”*. En letras de menor tamaño, aparece, entre otras, la siguiente mención: *“Oferta válida hasta el 31-05-2018. Importe mínimo a financiar 10.000 euros”*.

Los particulares consideraron que la publicidad era engañosa porque inducía a error sobre las condiciones para poder acceder a la financiación de los tratamientos promovidos, puesto que parece ofrecerse para cualquier tratamiento solicitado cuando en realidad sólo pueden beneficiarse de ella los que tengan un coste mínimo de 10.000 euros, lo cual, a su juicio, se omite en la publicidad.

El Jurado entendió que la publicidad reclamada no puede calificarse de engañosa, y por tanto no había infracción de la norma 14 del Código de Conducta Publicitaria de AUTOCONTROL (principio de veracidad), ya que la indicación *“puedes pagar en 60 cuotas sin intereses”* va acompañada de un mensaje aclaratorio en la parte inferior, el cual permanece en pantalla durante todo el anuncio de forma plenamente legible y perceptible, que informa sobre las condiciones esenciales de acceso a la financiación y, en particular, el precio mínimo que debe tener el tratamiento solicitado para gozar de dicha financiación.



Texto completo de la Resolución del Jurado:  
**Particulares vs. JB Inversiones Odontológicas S.L. (Vitaldent) “60 cuotas sin intereses. TV”**

En Madrid, a 26 de abril de 2018, reunida la Sección Tercera del Jurado de Autocontrol, Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial, presidida por D. José Ramón Ferrándiz Gabriel para el estudio y resolución de las reclamaciones presentadas por dos particulares contra una publicidad de la que es responsable la empresa JB Inversiones Odontológicas, S.L. emite la siguiente

## **RESOLUCIÓN**

### **I.- Antecedentes de hecho.**

1.- El pasado 9 de abril de 2018, dos particulares presentaron sendos escritos de reclamación contra una publicidad de la que es responsable la empresa JB Inversiones Odontológicas, S.L.

2.- Las reclamaciones se dirigen contra una publicidad difundida por televisión en la que se promueven los servicios prestados por la reclamada (tratamientos de ortodoncia), y en la que se puede oír “*llama ya, puedes pagar en 60 cuotas sin intereses*”, junto con la siguiente sobreimpresión: “*60 cuotas sin intereses<sup>1</sup> TAE 1,21%*” y debajo, y en letras de menor tamaño, aparece, entre otras, la siguiente mención: “*Oferta válida hasta el 31-05-2018. Importe mínimo a financiar 10.000 euros*”.

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

3.- Según expone en su escrito de reclamación, los particulares consideran que la Publicidad Reclamada es engañosa. La razón de ello estriba en que, a su entender, en ella se indica que los servicios prestados por la reclamada pueden financiarse en 60 cuotas sin intereses cuando lo cierto es que, según les aclaró el servicio telefónico de la propia reclamada, sólo pueden beneficiarse de esa financiación los tratamientos que tengan un coste mínimo de 10.000 euros.

Por todo ello, los particulares solicitan al Jurado que ordene la modificación de la Publicidad Reclamada.

4.- Trasladadas las reclamaciones a la empresa JB Inversiones Odontológicas, S.L., ésta ha presentado escrito de contestación en plazo en el que defiende que la publicidad reclamada no es engañosa. La razón aducida por la reclamada estriba en que en ella se incluye durante toda su duración un faldón informativo que contiene los requisitos a que se sujeta la financiación de los tratamientos en ella promovidos y, entre ellos, el hecho de que está condicionada a que el tratamiento tenga un importe mínimo de 10.000 euros.



Por todo ello, JB Inversiones Odontológicas, S.L. 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 la Norma 14 del Código de Conducta Publicitaria de Autocontrol (**en lo sucesivo, el “Código de Autocontrol”**) y a cuyo tenor: *“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: (...) e) El precio o su modo de fijación, o la existencia de una ventaja específica con respecto al precio; 14.2.- Igualmente, se considerará engañosa aquella publicidad que omita información necesaria para que el destinatario pueda adoptar una decisión sobre su comportamiento económico con el debido conocimiento de causa, y que por esta razón pueda distorsionar de forma significativa su comportamiento económico”*.

2.- Como se ha reflejado en los antecedentes de hecho, los particulares reclamantes parecen considerar engañosa la publicidad reclamada al entender que ésta puede inducir a error sobre las condiciones para poder acceder a la financiación de los tratamientos en ella promovidos, puesto que parece ofrecerse para cualquiera que sea el tratamiento solicitado por el paciente cuando en realidad sólo pueden beneficiarse de ella los que tengan un coste mínimo de 10.000 euros, lo cual se omite en la publicidad.

3.- Pues bien, esta Sección ha procedido a visionar la publicidad reclamada, con el fin de determinar si, a su juicio, ésta induce a error acerca de las condiciones y, en particular, el precio que debe tener el tratamiento o servicio solicitado para acceder a la financiación que en ella se promueve. Y, tras llevar a cabo este análisis y con todos los respetos hacia la interpretación que los particulares reclamantes defienden, concluye que no es apta para trasladar un mensaje erróneo sobre el extremo indicado y, por ende, que no puede calificarse de engañosa.

4.- En efecto, al respecto basta advertir que la indicación *“puedes pagar en 60 cuotas sin intereses”* va acompañada de una leyenda ubicada en la parte inferior, y que se proyecta durante todo el anuncio, que informa sobre las condiciones de acceso a la misma. Y entre esas condiciones se advierte con meridiana claridad y de forma plenamente legible, por lo que un destinatario medio normalmente informado, razonablemente atento y perspicaz puede advertirlo sin dificultad, que la financiación promovida se ofrece sólo a tratamientos que tengan un coste mínimo de 10.000 euros.

5.- Con esta específica configuración, figurando el mensaje aclaratorio justo debajo de la indicación sobre la oferta de financiación contenida en la publicidad controvertida, y siendo claramente legible y perceptible para un destinatario medio durante todo el anuncio, la publicidad reclamada, como avanzábamos, no puede ser considerada engañosa. Antes al contrario, con aquella específica configuración, la publicidad permite al destinatario medio entender correctamente las condiciones para



acceder a la financiación de los servicios promovidos y, en particular, el precio mínimo que debe tener el tratamiento solicitado para gozar de dicha financiación.

En consecuencia, entiende el Jurado que en el caso que nos ocupa la publicidad reclamada no infringe la norma 14 del Código de Autocontrol.

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

### **ACUERDA**

Desestimar las reclamaciones presentadas por dos particulares contra la publicidad de la que es responsable la empresa JB Inversiones Odontológicas, S.L.