



Resolución de 19 de septiembre de 2018, de la Sección Cuarta del Jurado de AUTOCONTROL, por la que se estima la reclamación presentada por un Particular frente a una publicidad de la que es responsable la empresa Kovyx Outdoor, S.L. declarando que la publicidad reclamada infringía la norma 14 del Código de Conducta Publicitaria de AUTOCONTROL (principio de veracidad).

Frente a dicha resolución Kovyx Outdoor, S.L. interpuso recurso de alzada que fue desestimado por el Pleno del Jurado en su resolución de 10 de octubre de 2018.

Resumen de la Resolución: Particular (Confianza Online) vs. Kovyx Outdoor, S.L. “Spa Bestway Maldives”

Resolución de 19 de septiembre de 2018, de la Sección Cuarta del Jurado, por la que se estima la reclamación presentada por un Particular frente a una publicidad de la que es responsable la empresa Kovyx Outdoor, S.L. declarando que existía infracción de la norma 14 del Código de Conducta Publicitaria de AUTOCONTROL.

La reclamación se dirige contra una publicidad difundida en la página web de la mencionada empresa, en la que se ofrece un producto denominado “Spa Bestway Maldives” del cual mencionan varias de sus características, entre ellas, que es “*fácil de montar*”, idea que se reitera en la parte inferior de la publicidad con la expresión “*Muy sencillo de montar y desmontar*” así como que “*no necesita herramientas*”.

El Jurado entendió que las expresiones contenidas en la publicidad (“*fácil de montar*” y “*Muy sencillo de montar y desmontar*”) inducían a error a sus destinatarios sobre las características del producto promovido, al transmitir un mensaje según el cual el producto ofertado podía ser instalado por el propio consumidor, sin ayuda de un profesional, cuando lo cierto es que las instrucciones de montaje del artículo recomendaban su instalación por parte de un electricista cualificado. De esta forma, el Jurado concluyó que la publicidad reclamada infringía la norma 14 del Código de Conducta Publicitaria de AUTOCONTROL (principio de veracidad).

Recurso de alzada

Frente a dicha resolución Kovyx Outdoor, S.L. interpuso recurso de alzada que fue desestimado por el Pleno en su resolución de 10 de octubre de 2018.



Texto Completo de la Resolución del Jurado:
**Recurso de Alzada de Kovyx Outdoor, S.L. vs Resolución Sección Cuarta
de 19 de septiembre de 2018
(Asunto: “Spa Bestway Maldives”)**

En Madrid, a 10 de octubre de 2018, reunido el Pleno del Jurado de Autocontrol, Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial, presidido por D. José Antonio Gómez Segade, para el estudio y resolución del recurso de alzada presentado por la empresa Kovyx Outdoor, S.L., contra la resolución de la Sección Cuarta del Jurado de 19 de septiembre de 2018, emite la siguiente

RESOLUCIÓN

I.- Antecedentes de hecho.

1.- El pasado 6 de agosto de 2018, la Secretaría de Confianza Online dio traslado al Jurado de Autocontrol de la reclamación interpuesta por un particular contra una publicidad de la que es responsable la empresa Kovyx Outdoor, S.L.

2.- Se da por reproducida la publicidad reclamada, así como los argumentos esgrimidos por ambas partes, tal y como se recogen en la resolución de la Sección Cuarta del Jurado de 19 de septiembre de 2018 (en adelante, la “**Resolución**”).

3.- Mediante la citada Resolución, la Sección Cuarta del Jurado acordó estimar la reclamación presentada.

4.- El 1 de octubre de 2018, la empresa Kovyx Outdoor, S.L. interpuso recurso de alzada contra la Resolución. En él manifiesta, en primer lugar, que en el manual de instrucciones del producto que acompañó el reclamante en su escrito en ningún momento se afirma que se recomiende que un electricista cualificado se encargue de su instalación, tal y como asevera el Fundamento Tercero de la Resolución. Por tanto, y en la medida en que la Resolución se basó en este hecho para sustentar que la publicidad es engañosa, ha de estimarse el recurso y declarar que ésta no infringe la norma 14 del Código de Conducta Publicitaria de Autocontrol (publicidad engañosa). En segundo lugar, la recurrente advierte que el único hecho que ha quedado acreditado por la reclamante es que el servicio de postventa le indicó la necesidad de contar con un electricista cualificado para que su vivienda contase con las mínimas condiciones necesarias para la instalación del producto; esto es, la toma de tierra. Y este hecho, según la recurrente, en ningún momento contradice la alegación, contenida en la publicidad controvertida, según la cual el producto es de fácil montaje.

Por todo ello, la empresa Kovyx Outdoor, S.L. solicita del Pleno que estime el Recurso de Alzada presentado y revoque la Resolución en todos sus extremos.



5.- Trasladado el recurso de alzada al particular reclamante, éste ha presentado escrito de contestación en plazo. En él, reafirma que las instrucciones de montaje del producto recomiendan explícitamente que un electricista cualificado se encargue de su instalación y señala, además, que contar con una toma de tierra adicional no es habitual en las viviendas, por todo lo cual mantiene que la publicidad reclamada es engañosa.

II.- Fundamentos deontológicos.

1.- Con carácter previo al análisis del motivo de impugnación expuesto por el recurrente, y en aras de una mejor comprensión de la presente resolución, el Pleno considera conveniente hacer una breve síntesis de la cuestión debatida y de la resolución de instancia.

En este sentido, debe recordarse que el presente procedimiento trae causa en una reclamación en la que se invocaba el eventual carácter engañoso de una publicidad en la que se ofrece un producto denominado "Spa Bestway Maldives", y en la que se mencionan varias de sus características y, entre ellas, que es "*fácil de montar*", idea que se reitera en la parte inferior de la publicidad con la expresión "*Muy sencillo de montar y desmontar*", y que "*no necesita herramientas*".

2.- En su resolución de instancia, el Jurado estimó esta reclamación, ya que las expresiones "*fácil de montar*" y "*Muy sencillo de montar y desmontar*" que en ella se vierten envían el mensaje según el cual el producto ofertado puede ser instalado por el consumidor sin ayuda de un profesional, cuando lo cierto es que en las instrucciones de montaje del producto se recomienda que un electricista cualificado se encargue de su instalación y, en particular, que conecte la bomba de hidromasaje a una terminal de toma de tierra mediante un conductor de cobre.

3.- Frente a este claro pronunciamiento de la Sección se alza el anunciante esgrimiendo dos motivos de impugnación. En primer lugar, achaca a la Resolución haber sustentado el carácter engañoso de la publicidad en un hecho inveraz; a saber: que en el manual de instrucciones del producto que acompañó el reclamante en su escrito se recomienda que un electricista cualificado se encargue de su instalación, lo cual, a su entender no es cierto. En segundo lugar, la reclamada sostiene que el único extremo que ha quedado acreditado es que el servicio de postventa le indicó la necesidad de contar con un electricista cualificado para que su vivienda contase con las mínimas condiciones necesarias para la instalación del producto.

4.- Este Pleno debe advertir, en primer término, que el segundo de los motivos de impugnación es absolutamente irrelevante para la resolución de la cuestión debatida. La razón de ello estriba en que lo que en este procedimiento se discute no es lo que el servicio de postventa indicó a la reclamante ni tampoco si la vivienda del reclamante contaba o no con las mínimas condiciones para la instalación del producto y, en concreto, con una toma de tierra adicional, ni si este último extremo es habitual o no en las viviendas. Lo que aquí se discute, y este Pleno ha de resolver, es si la publicidad controvertida y, en particular, las expresiones "*fácil de montar*" y "*Muy*



sencillo de montar y desmontar" que en ella se contienen se corresponden o no con la realidad. Y, de ser cierto que las instrucciones de montaje del producto recomiendan explícitamente que un electricista cualificado se encargue de su instalación, la respuesta ha de ser, como señaló la resolución, necesariamente negativa, por la misma razón que también advirtió la resolución.

5.- Sin embargo, pese a las alegaciones de la recurrente en el sentido de que en el manual de instrucciones no se recomienda la participación de un profesional, este Jurado ha podido comprobar que, tal y como señaló la resolución, las instrucciones de montaje del producto recomiendan explícitamente que un electricista cualificado se encargue de su instalación y, en particular, que conecte la bomba de hidromasaje a una terminal de toma de tierra mediante un conductor de cobre. De hecho, en la copia del manual que ha sido aportada al presente expediente, y cuya autenticidad no ha sido impugnada por la recurrente, consta expresamente la siguiente frase: *"Terminal de puesta a tierra equipotencial de la bomba de hidromasaje. Se recomienda que un electricista cualificado conecte la bomba de hidromasaje a un terminal de toma de tierra mediante un conductor de cobre mínimo 2,5 mm²".*

Por tanto, habida cuenta de que esta prueba y afirmación incluida en las mencionadas instrucciones fue la que justificó la estimación de la reclamación, su confirmación, como hemos avanzado, es suficiente para que el Pleno desestime el recurso y concluya que la publicidad objeto del presente procedimiento es engañosa y, por ende, que infringe el principio de veracidad recogido en la norma 14 del Código de Conducta Publicitaria de Autocontrol. Pues, en efecto, la afirmación controvertida que contiene el manual de instrucciones se cohonestaba mal con las expresiones *"fácil de montar"* y *"Muy sencillo de montar y desmontar"* vertidas en la publicidad controvertida. Y ello, por razón de que, como también advirtió acertadamente la resolución, estas últimas trasladan al consumidor medio la idea de que el producto que en ella se promueve es de fácil montaje cuando en realidad se requiere la colaboración de un profesional.

Por las razones expuestas, el Pleno del Jurado de Autocontrol,

ACUERDA

Desestimar el recurso de alzada presentado por la empresa Kovyx Outdoor, S.L., contra la resolución de la Sección Cuarta del Jurado de 19 de septiembre de 2018.