



Resolución de 14 de mayo de 2019, de la Sección Séptima del Jurado, por la que se estima la reclamación presentada por un particular frente a una publicidad difundida en la página web Soydechollos.com. La Sección estimó la reclamación declarando que la publicidad infringía la norma 14 (principio de veracidad) del Código de Conducta Publicitaria de AUTOCONTROL.

Resumen de la Resolución:  
**Particular vs. Soydechollos.com**  
**“Tarjeta Bnext y Cheque Amazon. Internet”**

Resolución de 14 de mayo de 2019, de la Sección Séptima del Jurado, por la que se estima la reclamación presentada por un particular frente a una publicidad difundida en la página web Soydechollos.com.

La reclamación se dirigía frente a dos piezas publicitarias. En la primera de ellas, relativa a una oferta de la tarjeta Bnext, se indicaba: “Consigue 10 € de regalo al registrarte desde SoydeChollos”. Y en la segunda, relativa a una oferta de Amazon, lo siguiente: “Por la compra de un cheque regalo de 50 € o más te regalan 5 €, siempre y cuando cumplas unas condiciones”.

En el procedimiento resultó incontrovertido que, en el caso de Bnext, para obtener los 10 € era necesario realizar primero un ingreso de 25 €; y en el caso de Amazon, que la oferta solo era aplicable a la primera compra de cheques regalo.

La Sección consideró que la información omitida en ambos supuestos resultaba esencial y, por ello, apta para alterar la percepción del consumidor sobre el alcance de cada una de las ofertas. En tales circunstancias, la Sección consideró que la publicidad infringía la norma 14 del Código de Conducta Publicitaria de AUTOCONTROL.



Texto completo de la Resolución del Jurado:  
**Particular vs. Soydechollos.com**  
**“Tarjeta Bnext y Cheque Amazon. Internet”**

En Madrid, a 14 de mayo de 2019, reunida la Sección Séptima del Jurado de Autocontrol, Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial, presidida por D. Manuel Rebollo Puig, para el estudio y resolución de la reclamación presentada por un particular contra una publicidad difundida en la página web Soydechollos.com, emite la siguiente

## RESOLUCIÓN

### I.- Antecedentes de hecho.

1.- El pasado día 22 de abril de 2019 un particular presentó una reclamación contra una publicidad difundida en la página web Soydechollos.com.

2.- La reclamación se dirige frente a dos piezas publicitarias contenidas en la citada página web.

En la primera de ellas, correspondiente a una oferta de Bnext, se recoge lo siguiente: “¡Chollo! Tarjeta BNEXT con 10 € gratis y recompensas en todas tus compras. Chollo para nuevos usuarios de la Bnext, una de las mejores tarjetas prepago del mercado y además 100 % gratis y sin comisiones. Consigue 10 € de regalo al registrarte desde SoydeChollos y gana recompensas por cada compra pagada con la tarjeta. Segura, fiable, gratis, sin permanencia, sin banco... y con muchísimos beneficios. Leer más”.

En la segunda, relativa a una oferta de Amazon, se incluye: “¡Promoción! 5 euros gratis por la compra de cheques regalo Amazon de 50 € o más! Si tienes pensado realizar una compra en Amazon próximamente, bien sea para ti mismo o para regalar, muy atento a la siguiente promoción porque podrías ahorrar 5 €. Por la compra de un cheque regalo de 50 € o más te regalan 5 €, siempre y cuando cumplas unas condiciones. El cheque lo puedes aplicar en tu propia cuenta. Leer más”.

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

3.- A juicio del particular, la publicidad reclamada resultaría engañosa por los siguientes motivos:

En cuanto a la promoción de Bnext, por indicar que se pueden conseguir 10 euros gratis al registrarse en la aplicación desde SoydeChollos.com cuando para recibir dicho importe es necesario realizar previamente un ingreso.

Y en cuanto a la oferta de Amazon, por no advertir en la pieza publicitaria que la oferta solo es aplicable a la primera compra de cheques regalo.



4.- Trasladada la reclamación a Soydechollos.com, ésta ha presentado en plazo escrito de contestación en el que se opone a los argumentos planteados por el reclamante alegando, en primer lugar, que Soydechollos simplemente es un espacio donde se difunden ofertas de terceros a los usuarios de la página web.

Por lo demás, respecto a la campaña de Bnext, alega que en el artículo en el que se explica la promoción en detalle se especifica que Bnext regala 10 € de saldo por un ingreso de 25 € y activación de la tarjeta. Y respecto a la campaña de Amazon, considera que las condiciones se recogen igualmente en el artículo detallado de la promoción, en el que se advierte que para acceder a la misma, “Debes tener una cuenta Amazon activa desde hace más de 12 meses y no haber comprado Cheques regalo en los últimos 36 meses”, así como los pasos para participar y el enlace a las bases promocionales.

Por todo ello, mantiene que la publicidad no es engañosa y solicita al Jurado que desestime íntegramente la reclamación presentada.

## II.- Fundamentos deontológicos.

1.- A la vista de los antecedentes de hecho antes expuestos, 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”).

Esta norma dispone lo siguiente: “14.1. 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.- El contenido de esta norma y el principio de veracidad que en ella se recoge han sido analizados en muchas ocasiones por este Jurado, constituyendo doctrina constante aquella que mantiene que, para calificar un anuncio como engañoso, éste debe ser apto para generar falsas expectativas en el público destinatario. También constituye doctrina común de este Jurado aquella según la cual la aptitud de un mensaje publicitario para inducir a error a sus destinatarios debe determinarse partiendo de la percepción que del correspondiente mensaje pueda tener un consumidor medio normalmente informado y razonablemente atento y perspicaz, parámetro éste claramente consolidado en la jurisprudencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea.



**3.-** En el caso que nos ocupa, el particular sostiene que la publicidad reclamada resulta engañosa porque se omiten condiciones esenciales relativas a las ofertas promocionadas.

Así, en el caso de la oferta de Bnext, en la pieza se indica que se pueden obtener 10 € de regalo al registrarse, mediante la alegación: "Consigue 10 € de regalo al registrarte desde SoydeChollos", si bien, tal y como la propia reclamada admite, para obtener los 10 € es necesario realizar primero un ingreso de 25 €.

Y en el caso de la oferta de Amazon, en la pieza se indica que por la compra de un cheque regalo de 50 € o más te regalan 5 € y, tal y como admite nuevamente la reclamada, la oferta solo es aplicable a la primera compra de cheques regalo.

**4.-** En estas circunstancias, esta Sección considera que en ambos supuestos la información que se omite resulta esencial y, por ello, apta para alterar la percepción que el consumidor tiene del alcance de cada una de las ofertas.

En particular, la Sección considera que la publicidad es apta para transmitir a un consumidor normalmente informado y razonablemente atento y perspicaz el mensaje según el cual:

- (i) en la oferta de Bnext: que se conseguirán 10 € de regalo por el mero hecho de registrarse, y,
- (ii) en la oferta de Amazon: que se obtendrán 5 € de regalo en la compra del cheque de 50 € o más, sin ninguna restricción ni condición ulterior.

Sin embargo, estas expectativas que se despiertan en el consumidor medio no se corresponden con la realidad, tal y como se desprende del verdadero alcance de las ofertas promocionadas ya citado anteriormente. Por lo tanto, la publicidad reclamada provoca una expectativa errónea sobre el contenido real de cada una de las promociones.

Así las cosas, esta Sección debe concluir que la publicidad reclamada resulta incompatible con la norma 14 del Código de Autocontrol.

**5.-** Frente a la anterior conclusión no cabe alegar, como hace el reclamado, que en los artículos de la misma página web en los que se desarrollan cada una de las promociones sí se incluye toda la información necesaria para comprenderlas adecuadamente. En efecto, el hecho de que en otras páginas difundidas en la misma web sí se advierta de esos extremos, no convalida el hecho de que tales condiciones se omitan por completo en las concretas piezas reclamadas.

De hecho, los destinatarios de la publicidad no tendrían por qué sospechar que para beneficiarse de la oferta de Bnext han de realizar un ingreso de 25 €, ni que la oferta de Amazon resulta aplicable solo a las primeras compras de cheques regalo, circunstancias estas de las que solo se advierte en otras piezas diferentes que no



tienen por qué conocer. Por lo tanto, el mensaje que se transmite mediante la publicidad reclamada resulta engañoso.

**6.-** Y por último, frente a esta conclusión no cabe alegar tampoco – como hace el reclamado en su escrito de contestación- que Soydechollos.com no es responsable de las ofertas que se incluyen en su web, en tanto que simplemente informa a los usuarios de las promociones que ofrecen terceros. La razón es sencilla: es el reclamado quien decide la configuración y el contenido de su página web y, por tanto, quien también decide los anuncios u otras expresiones publicitarias que se incluyen en la misma, por lo que no puede eludir la responsabilidad por ese contenido que él mismo selecciona e incluye en su página web.

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

#### **ACUERDA**

**1º.-** Estimar la reclamación presentada por un particular contra la publicidad difundida en la página web Soydechollos.com

**2º.-** Declarar que la publicidad reclamada infringe la norma 14 del Código de Conducta Publicitaria de Autocontrol.

**3º.-** Instar al anunciante el cese de la publicidad reclamada.