



Resolución de 28 de febrero de 2019, de la Sección Séptima del Jurado, por la que se estima la reclamación presentada por un particular contra una publicidad de la que es responsable la empresa Punt Roma, S.L. La Sección estimó la reclamación declarando que la publicidad infringía la norma 14 (principio de veracidad) del Código de Conducta Publicitaria de AUTOCONTROL.

Frente a dicha resolución, Punt Roma, S.L. interpuso recurso de alzada que fue desestimado por el Pleno en su resolución de 28 de marzo de 2019.

Resumen de la Resolución:
Punt Roma, S.L. vs. Resolución Sección Séptima Asunto: “Gastos de envío gratis. Internet”

Resolución de 28 de febrero de 2019, de la Sección Séptima del Jurado, por la que se estima la reclamación presentada por un particular frente a una publicidad de la que es responsable la empresa Punt Roma, S.L.

La reclamación se dirigía contra una publicidad difundida a través de la página web de Punt Roma, S.L., en la que se ofrecían los productos que ésta comercializa, tales como prendas de vestir y similares. En dicha publicidad se podía leer, entre otras alegaciones: *“Envío gratis. Regístrate en Punt Roma Online entra en tu cuenta y recibe tu pedido gratis (...) Devoluciones: (...): Devolución a tienda: GRATIS. Devolución a través de Punt Roma on-line: 4 euros”*.

El reclamante alegaba que la publicidad era engañosa porque inducía erróneamente a creer que la devolución de las prendas en las tiendas de la empresa era gratuita, mientras que a él se le habían descontado 7 euros porque la promoción aplicada al adquirir los productos ya no era de aplicación.

El Jurado entendió que la publicidad y, en particular, la alegación *“Devolución en tienda: GRATIS”* en ella contenida, transmite un mensaje claramente objetivo y verificable, según el cual, al registrarse en Punt Roma online el envío del pedido es gratuito y su devolución también es gratuita en todo caso si se realiza en alguna de las tiendas físicas de Punt Roma, S.L., cuando ello no siempre es así, ya que resultó acreditado que en caso de devolución de un producto adquirido en promoción, del importe de la devolución se descontaría el importe de los gastos de envío. En tales circunstancias, consideró que la publicidad objeto de la reclamación es incompatible con la norma 14 del Código de Conducta Publicitaria de AUTOCONTROL.

Recurso de alzada

Frente a dicha resolución, Punt Roma, S.L. interpuso recurso de alzada que fue desestimado por el Pleno en su resolución de 28 de marzo de 2019.



Texto completo de la Resolución del Jurado:
Punt Roma, S.L. vs. Resolución Sección Séptima Asunto: “Gastos de envío gratis. Internet”

En Madrid, a 28 de marzo de 2019, reunido el Pleno del Jurado de Autocontrol, Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial, presidido por D. Luis Berenguer Fuster, para el estudio y resolución del recurso de alzada presentado por Punt Roma, S.L. contra la resolución de la Sección Séptima del Jurado de 28 de febrero de 2019, emite la siguiente

RESOLUCIÓN

I.- Antecedentes de hecho.

1.- El pasado 12 de febrero de 2019, un particular presentó un escrito de reclamación contra una publicidad de la que es responsable la empresa Punt Roma, 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 Séptima del Jurado de 28 de febrero de 2019 (en adelante, la “**Resolución**”).

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

4.- El 13 de marzo de 2019, la empresa Punt Roma, S.L. interpuso recurso de alzada contra la Resolución. En él insiste en que la publicidad controvertida no es engañosa, puesto que los 7 euros que se le descontaron al particular al realizar la devolución del pedido lo fueron en concepto de gastos de envío de la Central de Punt Roma, S.L. a su domicilio, por haber perdido el beneficio de la promoción en el momento de realizar esa devolución, siendo la devolución realizada en alguna de las tiendas de la empresa Punt Roma, S.L. en sí misma gratuita.

5.- Trasladado el recurso de alzada al particular reclamante, éste ha presentado escrito de contestación en plazo. En él reafirma el carácter engañoso de la publicidad por las mismas razones que esgrimió en la reclamación.

II.- Fundamentos deontológicos.

1.- Con carácter previo al análisis del motivo de impugnación expuesto por la 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 alegaba que la publicidad reclamada era engañosa



porque inducía a error sobre la gratuidad de la devolución de los productos adquiridos a través de la página web de la reclamada y realizada en sus establecimientos.

2.- En su resolución de instancia, el Jurado estimó esta reclamación bajo el argumento de que la publicidad reclamada y, en particular, la alegación "*Devolución en tienda: GRATIS*" en ella contenida, era apta para inducir a error a sus destinatarios, llevándoles a concluir que la devolución de las prendas adquiridas en la página web de la reclamada y realizada en alguna de las tiendas de Punt Roma, S.L. es gratuita en todo caso cuando ello no siempre es así, ya que resultó acreditado que en caso de devolución de un producto adquirido en promoción, del importe de la devolución se descontaría el importe de los gastos de envío.

3.- Frente a este pronunciamiento de la Sección se alza el anunciante esgrimiendo en esencia un único motivo de impugnación. En particular, la recurrente sostiene que la publicidad reclamada no es engañosa ya que los 7 euros que se le descontaron al particular al realizar la devolución del pedido lo fueron en concepto de gastos de envío de la Central de Punt Roma, S.L a su domicilio, por haber perdido, el particular, el beneficio de la promoción en el momento de realizar esa devolución.

4.- Este Pleno no puede compartir el motivo alegado por la recurrente para sustentar que la publicidad reclamada no infringe, por ser engañosa, la norma 14 del Código de Conducta Publicitaria.

En efecto, como advirtió la resolución, la publicidad reclamada transmite un mensaje claramente objetivo y verificable según el cual la devolución de los productos adquiridos en la página web de la reclamada es gratuita si ésta se realiza en alguna de las tiendas de Punt Roma, S.L., como se deduce fácilmente de la alegación "*Devolución en tienda: GRATIS*" que se vierte en ella. Y es evidente para este Pleno que el término "gratis" genera en el consumidor medio razonablemente informado, atento y perspicaz la expectativa según la cual puede proceder a devolver el pedido realizado gratuitamente sin necesidad de desembolsar cantidad alguna por ningún concepto, y sin que dicha devolución le suponga tampoco ningún tipo de coste.



Sin embargo, como reconoce la propia reclamada en su escrito de impugnación, lo cierto es que en el caso que nos ocupa al particular reclamante se le descontaron 7 euros al realizar la devolución del pedido en concepto de gastos de envío de la Central de Punt Roma, S.L a su domicilio. Que la razón que justificó ese cargo fuera, según la reclamada, que el particular perdió el beneficio de la promoción en el momento de realizar esa devolución para nada evita que la publicidad sea calificada de engañosa. Y ello, habida cuenta de que cualquiera que fuese la razón que motivó el cargo de 7 euros, ésta no constaba en la publicidad, la cual, a través de la alegación “Devolución en tienda gratis” suscitaba la expectativa de que la devolución de los pedidos en alguna de las tiendas de Punt, Roma S.L. es en todo caso gratuita y, por tanto, no tiene cargo alguno por ningún concepto. Por consiguiente, si existiesen hipótesis en las que la devolución implicase algún tipo de coste (como, por ejemplo, el descuento del importe a devolver de los gastos de envío en caso de prendas adquiridas en promoción), esta circunstancia debería haber sido advertida en la propia publicidad con el fin de que la alegación “*Devolución en tienda gratis*” no generase en el público destinatario una falsa expectativa.

Por las razones expuestas, el Pleno del Jurado de Autocontrol

ACUERDA

Desestimar el recurso de alzada presentado por la empresa Punt, Roma S.L. contra la resolución de la Sección Séptima del Jurado de 28 de febrero de 2019.