

JURADO DE LA PUBLICIDAD

RESOLUCIÓN



Reclamante	Particular
Reclamado	Merkal Calzados S.L.
Título	Te Regalamos 10 € Cumpleaños Email
Nº de asunto	29/R/FEBRERO 2020
Fase del proceso	Primera instancia – Sección Séptima
Fecha	5 de marzo de 2020

Resolución del 5 de marzo de 2020 de la Sección Séptima del Jurado de AUTOCONTROL, por la que se desestima la reclamación presentada por un particular frente a una publicidad de la que es responsable la empresa Merkal Calzados S.L. La Sección consideró que la publicidad no era incompatible con la norma 14 (principio de veracidad) del Código de Conducta Publicitaria de AUTOCONTROL ni con la Norma 3 del Código Ético de Confianza Online.

RESUMEN

Resolución del 5 de marzo de 2020 de la Sección Séptima del Jurado de AUTOCONTROL, por la que se desestima la reclamación presentada por un particular frente a una publicidad de la que es responsable la empresa Merkal Calzados S.L.

La reclamación se dirige contra una publicidad difundida por correo electrónico por la empresa Merkal Calzados S.L. en la que se promueven calzados comercializados por ésta y en la que se halla inserta la siguiente alegación *“Te regalamos 10 euros”*. En el asunto del mensaje puede leerse esta afirmación: *“Hoy es tu día. Tenemos un regalo para ti”*. Asimismo, en el cuerpo del mensaje se incluyen de forma destacada las siguientes alegaciones: *“Sólo tienes que seleccionar esta opción cuando estés en la cesta de la compra. Quiero utilizar mi ventaja Merkal Family. Cumpleaños- 10 € por una compra superior a 40€”*.

El particular considera la publicidad engañosa en la medida en que transmite un mensaje según el cual se va a obtener en cualquier compra un regalo directo de 10 euros.

La Sección consideró que la publicidad reclamada no inducía a error sobre las características de la promoción y por tanto no infringía la norma 14 del Código de Conducta Publicitaria de AUTOCONTROL ni la norma 3 del Código Ético de Confianza Online (principio de veracidad), en la medida en que se indicaba de forma clara, con un tamaño significativo, en negrita y justo a continuación de la alegación *“te regalamos 10 €”*, que la oferta se aplicaba exclusivamente a aquellas compras superiores a 40 euros.

TEXTO COMPLETO

En Madrid, a 5 de marzo de 2020, 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 de la que es responsable la empresa Merkal Calzados S.L., emite la siguiente

RESOLUCIÓN

I. Antecedentes de hecho.

1. El pasado 20 de febrero de 2020, un particular presentó una reclamación contra una publicidad de la que es responsable la empresa Merkal Calzados S.L.
2. La reclamación se dirige contra una publicidad difundida por correo electrónico por la empresa Merkal Calzados S.L. en la que se promueven calzados comercializados por ésta y en la que se halla inserta la siguiente alegación *“Te regalamos 10 euros”*. En el asunto del mensaje puede leerse esta afirmación: *“Hoy es tu día. Tenemos un regalo para ti”*. Asimismo, en el cuerpo del mensaje se incluyen de forma destacada las siguientes alegaciones: *“Sólo tienes que seleccionar esta opción cuando estés en la cesta de la compra. Quiero utilizar mi ventaja Merkal Family. Cumpleaños- 10 € por una compra superior a 40€”*.

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 por razón de que, según alega, mediante el término “regalo” que se usa en ella da a entender que la anunciante regala 10 euros, cuando lo cierto es que ese descuento de 10 euros que se ofrece está condicionado a que el cliente haga una compra por valor superior a 40 euros.
4. Trasladada la reclamación a la empresa Merkal Calzados S.L. que, pese a encontrarse sometida al Jurado por su pertenencia a Confianza Online, no ha contestado a la misma.

II. Fundamentos deontológicos.

1. A la luz de 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 3 del Código Ético de Confianza Online y en la Norma 14 del Código de Conducta Publicitaria de AUTOCONTROL (en lo sucesivo, el **“Código de Autocontrol”**).

Según el primero de estos dos preceptos, *“La publicidad en medios electrónicos de comunicación a distancia de las empresas adheridas a este Código, deberá ser conforme a la ley aplicable y al Código de Conducta Publicitaria de AUTOCONTROL, además de ser leal, honesta y veraz, en los términos en que estos principios han sido desarrollados por el Código de Práctica Publicitaria de*

la Cámara de Comercio Internacional”.

Por su parte, la norma 14 del Código de Autocontrol dispone lo siguiente: *“Las comunicaciones comerciales no deberán ser engañosas. 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 (...)”.*

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 transmite el mensaje (erróneo) según el cual la anunciante ofrece un regalo de 10 euros cuando lo cierto es que ofrece un descuento de 10 euros que sólo es aplicable si se realiza una compra por un importe superior a 40 euros.
3. No obstante, este Jurado ha podido comprobar que, tal y como se describe en los antecedentes de hecho de la presente resolución, la publicidad advierte de forma clara, con un tamaño significativo, justo a continuación de la alegación “te regalamos 10 €” y, además destacándolo en negrita, que la oferta que en ella se promueve consiste en un descuento de 10 euros que se aplica exclusivamente a compras superiores a 40 euros.

Esta advertencia impide que el consumidor medio sea inducido a error sobre el alcance y características de la promoción.

4. En estas circunstancias, y teniendo en cuenta que la publicidad reclamada advierte que la oferta promovida consiste en un descuento de 10 euros que se aplica sólo para compras superiores a 40 euros, este Jurado ha de concluir que la publicidad reclamada no es engañosa. En consecuencia, el Jurado debe concluir que la publicidad reclamada no infringe la norma 14 del Código de Autocontrol

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

ACUERDA

Desestimar la reclamación presentada por un particular contra la publicidad de la que es responsable la empresa Merkal Calzados S.L.