

# JURADO DE LA PUBLICIDAD

## RESOLUCIÓN



|                  |                                     |
|------------------|-------------------------------------|
| Solicitante      | Particular                          |
| Reclamado        | Aldi Supermercados S.L.             |
| Título           | Estera de Playa. Internet           |
| Nº de asunto     | 115/R/JULIO/2020                    |
| Fase del proceso | Primera instancia – Sección Séptima |
| Fecha            | 23 de julio de 2020                 |

Resolución del 23 de julio de 2020 de la Sección Séptima 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 Aldi Supermercados S.L. La Sección consideró que la publicidad era incompatible con la norma 14 (principio de veracidad) del Código de Conducta Publicitaria de AUTOCONTROL.

### RESUMEN

Resolución del 23 de julio de 2020 de la Sección Séptima 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 Aldi Supermercados S.L.

La reclamación se dirige contra una publicidad difundida en un folleto digital en la página web de la reclamada en la que se promociona una estera de playa con las siguientes características *“Estera de playa. Con respaldo de metal. Fácilmente transportable. Con bandolera y bolsillo con cremallera. 13,99 euros unidad.*

La Sección consideró que la publicidad reclamada resultaba engañosa e incompatible con la norma 14 del Código de Conducta Publicitaria de AUTOCONTROL dado que era apta para inducir a error sobre las características del producto, en la medida en que incluía un mensaje claro e inequívoco según el cual se ofrecía una estera de playa con bolsillo con cremallera y con bandolera, cuando en realidad, tal y como quedó acreditado en el procedimiento, dicho producto no tenía ni bandolera ni bolsillo.

## TEXTO COMPLETO

En Madrid, a 23 de julio 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 en relación con una publicidad de la que es responsable la empresa Aldi Supermercados S.L., emite la siguiente

### RESOLUCIÓN

#### I. Antecedentes de hecho.

1. El pasado 7 de julio, un particular presentó una reclamación contra una publicidad de la que es responsable la empresa Aldi Supermercados S.L.
2. La reclamación se dirige contra una publicidad difundida en un folleto digital en la página web de la empresa Aldi Supermercados S.L. en la que se promociona, entre otros productos, una estera de playa. En ella se halla inserta la siguiente alegación: *“Estera de playa. Con respaldo de metal. Fácilmente transportable. Con bandolera y bolsillo con cremallera. 13,99 euros unidad”*.

En adelante, aludiremos a ella como la **“Publicidad Reclamada”**.

3. Según expone en su escrito de reclamación, la particular considera que la Publicidad reclamada es engañosa pues, según sostiene, en ella se promueve una estera de playa con una bandolera y un bolsillo con cremallera cuando lo cierto es que no tiene ni bandolera ni bolsillo.
4. Trasladada la reclamación a la empresa anunciante, ésta ha presentado escrito de contestación en plazo. En él informa de que, efectivamente, el producto promovido no contiene ni bandolera ni bolsillo con cremallera, características éstas que se incluyeron en la publicidad a causa de un error tipográfico que procederán a modificar. Asimismo, ofrece al particular la posibilidad de reembolsarle el precio del producto dirigiéndose a la tienda con el ticket de compra y el producto.

#### II. Fundamentos deontológicos.

1. Con carácter previo a cualquier pronunciamiento sobre el fondo, es preciso pronunciarse sobre la alegación de la reclamada en virtud de la cual afirma que la referencia a la bandolera y el bolsillo en la publicidad reclamada obedeció a un error tipográfico que procederá a subsanar. Según dispone el artículo 13.3 del Reglamento del Jurado, *“no se tramitarán aquellas reclamaciones que el reclamado acepte, siempre que éste se comprometa por escrito a cesar de manera definitiva la difusión de la comunicación comercial cuestionada”*.

Como ya ha afirmado en numerosas ocasiones este Jurado, la aplicación de este precepto exige el concurso de dos presupuestos: la aceptación de la reclamación y el compromiso expreso de cese de la publicidad reclamada.

En la medida en que en el caso que nos ocupa no se ha producido el primero de estos dos presupuestos, procede que el Jurado se pronuncie sobre el fondo del asunto planteado.

2. En relación con éste, en atención a los antecedentes de hecho expuestos y al 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”**), a cuyo tenor:

*“1. 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: (...) b) Las características principales del bien o servicio, tales como su disponibilidad, sus beneficios, sus riesgos, su ejecución, su composición, sus accesorios, el procedimiento y la fecha de su fabricación o suministro, su entrega, su carácter apropiado, su utilización, su cantidad, sus especificaciones, su origen geográfico o comercial o los resultados que pueden esperarse de su utilización, o los resultados y características esenciales de las pruebas o controles efectuados al bien o servicio”.*

3. Como se ha reflejado en los antecedentes de hecho, la particular reclamante considera engañosa la publicidad reclamada al entender que ésta induce a error sobre las características del producto promovido por razón de que en ella se afirma que éste tiene un bolsillo con cremallera y una bandolera cuando no es cierto.
4. Esta Sección debe hacer constar que la publicidad objeto de este procedimiento incluye un mensaje claro e inequívoco según el cual se ofrece una estera de playa, con bandolera y bolsillo con cremallera. Sin embargo, como admite la propia reclamada y ha quedado acreditado en este procedimiento, el producto promovido no tiene ni bandolera ni bolsillo.
5. En estas circunstancias, este Jurado debe concluir que la publicidad es apta para suscitar una expectativa errónea sobre las características del producto promovido, toda vez que en ella se afirma que éste tiene un bolsillo con cremallera y un bolsillo cuando ello no se corresponde con la realidad.

En consecuencia, entiende el Jurado que en el caso que nos ocupa la publicidad reclamada infringe la norma 14 del Código de AUTOCONTROL.

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

ACUERDA

1. Estimar la reclamación presentada por una particular contra una publicidad de la que es

responsable la empresa Aldi Supermercados S.L.

2. Declarar que la publicidad reclamada infringe la Norma 14 del Código de Conducta Publicitaria de AUTOCONTROL.
3. Instar al anunciante la rectificación de la publicidad reclamada.
4. Imponer a Aldi Supermercados S.L. el pago de las tasas que eventualmente pudieran devengarse ante AUTOCONTROL, por la tramitación del presente procedimiento, de conformidad con las tarifas vigentes aprobadas por los órganos directivos de AUTOCONTROL.