

JURADO DE LA PUBLICIDAD

RESOLUCIÓN



Solicitante	Particular
Responsable de la publicidad	S.E. Correos y Telégrafos España S.A.
Título	Carta certificada Plazo de entrega de 1 a 4 días hábiles. Internet
Nº de asunto	179/R/OCTUBRE/2020
Fase del proceso	Primera Instancia - Sección Séptima
Fecha	5 de noviembre de 2020

Resolución de 5 de noviembre 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 S.E. Correos y Telégrafos S.A. La Sección consideró que la publicidad no infringía la norma 14 (principio de veracidad) del Código de Conducta Publicitaria de AUTOCONTROL.

RESUMEN

Resolución de 5 de noviembre 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 S.E. Correos y Telégrafos S.A.

La reclamación se dirigía contra una publicidad difundida por Internet en la que se promocionaba un servicio de envío mediante carta certificada. En ella se afirma lo siguiente: *“Plazos: De 1 a 4 días hábiles”*.

El Jurado consideró que la publicidad reclamada no infringía la norma 14 del Código de Conducta Publicitaria de AUTOCONTROL en tanto, en contra de las alegaciones de la reclamante, según las cuales la publicidad no informaba de que los plazos de entrega son estimados, pudo constatar que esta sí informaba expresamente de que se trataba de plazos promedio.

En Madrid, a 5 de noviembre de 2020, reunida la Sección Séptima del Jurado de AUTOCONTROL, Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial, presidida por D. José Luis Piñar Mañas, para el estudio y resolución de la reclamación presentada por un particular en relación con una publicidad de la que es responsable la empresa S.E. Correos y Telégrafos S.A., emite la siguiente

RESOLUCIÓN

I. Antecedentes de hecho.

1. El pasado 15 de octubre de 2020, un particular presentó una reclamación contra una publicidad de la que es responsable la empresa S.E. Correos y Telégrafos S.A.
2. La reclamación se dirige contra una publicidad difundida por Internet por la empresa S.E. Correos y Telégrafos S.A. en la que se promociona un servicio de envío mediante carta certificada. En ella se afirma lo siguiente: *“Plazos: De 1 a 4 días hábiles”*.

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 afirma que el plazo de entrega de cartas certificadas que en ella se promueve es de entre 1 y 4 días hábiles y, sin embargo, en su caso la carta tardó 19 días en llegar a su destino, que era local.
4. Trasladada la reclamación a la empresa anunciante, ésta ha presentado escrito de contestación en plazo. En él sostiene que la publicidad controvertida no puede estimarse engañosa pues claramente advierte que el plazo de entrega de 1 a 4 días es orientativo y estimado en base al promedio de días en los plazos de entregas realizadas del producto carta certificada, que en el caso de las entregas nacionales es de tres días hábiles en el 93% de los casos.

II. Fundamentos deontológicos.

1. En atención a 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 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”.

2. Como se ha reflejado en los antecedentes de hecho, la particular reclamante considera engañosa la Publicidad Reclamada porque induce a error sobre el plazo de entrega del servicio de envío de cartas certificadas que se promueve en ella. La razón aducida por la particular para sustentar su conclusión es que aquélla indica que ese plazo es de entre 1 a 4 días hábiles cuando ello no se corresponde con la realidad, pues la carta certificada que ella envió tardó 19 días en llegar a su destino. Alega la particular a este respecto que -citamos literalmente- “en ningún caso pone que los plazos sean estimados”, razón por la cual la particular entiende que el incumplimiento del plazo debe conducir a la calificación de la publicidad como engañosa.
3. Así planteados los términos objeto de controversia, entiende el Jurado que la reclamación debe ser desestimada. En efecto, es cierto que la publicidad reclamada que la particular ha aportado a este procedimiento mediante pantallazo contiene, en alusión al producto promovido (esto es: envíos de cartas certificadas”), la alegación “Plazos: De 1 a 4 días hábiles”. Pero no es menos cierto que en el apartado de la misma publicidad rotulado “resumen”, en el que se explica el funcionamiento del servicio promocionado, se hallan también insertas las dos siguientes alegaciones: “Promedio según origen /destino para envíos depositados antes de las 16:00 horas en oficinas con turno de tarde o 14:30 horas en oficinas con horario sólo de mañana” y “Nacional. Entrega, en todo el territorio nacional, del 93% de los envíos en 3 días hábiles”.
4. Así pues, no es exacta la alegación de la particular según la cual la publicidad no dice en ningún lado que los plazos sean estimados. Antes bien, la publicidad informa expresamente de que el plazo de entrega de 1-4 días es un promedio de días en los plazos de entregas de cartas certificadas; promedio que, en el caso de las entregas nacionales en su conjunto (locales y provinciales), es de 3 días hábiles en el 93% de los casos.
5. En consecuencia, entiende el Jurado que en el caso que nos ocupa debe desestimarse la reclamación, pues en contra de las alegaciones de la particular reclamante según las cuales la publicidad no informa que los plazos de entrega son estimados, el Jurado ha podido constatar que la publicidad informa expresamente de que se trata de plazos promedio.

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

ACUERDA

Desestimar la reclamación presentada por una particular contra una publicidad de la que es responsable la empresa S.E. Correos y Telégrafos S.A.

