

JURADO DE LA PUBLICIDAD

RESOLUCIÓN



Solicitante	Particular
Responsable de la publicidad	Vodafone España, S.A.U.
Título	Fibra Óptica 600 Mb. Internet
Nº de asunto	219/R/DICIEMBRE/2020
Fase del proceso	Segunda Instancia – Pleno del Jurado
Fecha	5 de febrero de 2021

Resolución de 15 de enero de 2021 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 Vodafone España, S.A.U. La Sección consideró que la publicidad no infringía la norma 14 (principio de veracidad) del Código de Conducta Publicitaria de AUTOCONTROL ni el artículo 3 (principio de legalidad y veracidad) del Código Ético de Confianza Online.

Frente a dicha resolución, el particular interpuso recurso de alzada que fue desestimado por el Pleno en su resolución de 5 de febrero de 2021, que confirmó la resolución de la Sección, concluyendo que la publicidad reclamada no vulnera los preceptos citados.

RESUMEN

Resolución de 15 de enero de 2021 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 Vodafone España, S.A.U.

La reclamación se dirigía contra una publicidad difundida en la página *web* de la reclamada, en la que se promovía un servicio de fibra óptica. El reclamante consideraba que la pieza publicitaria era engañosa en la medida en que promocionaba la conexión a internet como fibra óptica, pero él recibía en su domicilio la conexión mediante cable coaxial.

La Sección consideró que la publicidad reclamada era compatible con la norma 14 del Código de Conducta Publicitaria de AUTOCONTROL y con el artículo 3 del Código Ético de Confianza Online, en tanto, conforme a la jurisprudencia de los tribunales y la doctrina de este Jurado, la existencia de un tramo de cable coaxial en el hogar del reclamante no impide la calificación de la red como fibra óptica cuando la principal parte de la red es efectivamente de fibra óptica.

Recurso de alzada

Frente a dicha resolución, el particular interpuso recurso de alzada que fue desestimado por el Pleno en su resolución de 5 de febrero de 2021.

El Pleno concluyó que la publicidad reclamada no infringe la norma 14 del Código de Conducta Publicitaria de AUTOCONTROL ni el artículo 3 del Código Ético de Confianza Online, al considerar acreditado que la principal parte de la red de Vodafone España, S.A.U. es efectivamente de fibra óptica (concretamente, el 95%) y entender que, conforme a la jurisprudencia y doctrina señaladas, la existencia de un tramo de cable coaxial en el hogar del reclamante no impide la calificación de la red como fibra óptica.

En Madrid, a 5 de febrero de 2021, reunido el Pleno del Jurado de AUTOCONTROL, Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial, presidido por D. José Ramón Ferrándiz Gabriel, para el estudio y resolución del recurso de alzada presentado por un particular contra la resolución de la Sección Séptima de 15 de enero de 2021, emite la siguiente,

RESOLUCIÓN

I. Antecedentes de hecho.

1. El pasado 23 de diciembre de 2020, un particular presentó una reclamación contra una publicidad de la que es responsable la empresa Vodafone España, S.A.U. (en adelante, “Vodafone”).
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 15 de enero de 2021 (en adelante, la “Resolución”), sin perjuicio de la síntesis de la controversia que se indicará más adelante.
3. Mediante la citada Resolución, la Sección Séptima del Jurado acordó desestimar la reclamación presentada por el particular, declarando que la publicidad reclamada no era engañosa y, por tanto, no infringía ni la norma 14 del Código de Conducta Publicitaria de AUTOCONTROL (en lo sucesivo, el “Código de AUTOCONTROL”) ni el artículo 3 del Código Ético de Confianza Online (en adelante, el “Código de Confianza Online”).
4. El 22 de enero de 2021, el particular interpuso recurso de alzada contra la Resolución, mediante el cual manifiesta que, a su juicio, recae sobre Vodafone la carga de acreditar que el 95% de su instalación es fibra óptica y que Vodafone no ha aportado pruebas que lo justifiquen. Reitera que a su domicilio no llega fibra óptica, sino cable coaxial, y aporta en su escrito de recurso nueva prueba gráfica consistente en un pantallazo relativo a un test de velocidad de fibra óptica.
5. El 29 de enero el particular aportó nueva prueba documental que fue inadmitida por este Jurado por extemporánea.
6. Trasladado el recurso de alzada a Vodafone, ésta ha presentado escrito de contestación en plazo. En él mantiene, como hizo en la Primera Instancia, que la publicidad reclamada es lícita y conforme con el Código de AUTOCONTROL. Para ello, se remite a los argumentos esgrimidos en su escrito de alegaciones de la Primera Instancia y al propio contenido de la Resolución, según la cual la existencia de un tramo de cable coaxial en el hogar del reclamante no impediría la calificación de la red como fibra óptica cuando la parte principal de la red es en efecto de fibra óptica. Asimismo, Vodafone solicita que tanto la prueba que el Particular solicita como la prueba

que aporta en su recurso de alzada no sean tenidas en cuenta por este Jurado, por no arrojar luz sobre la cuestión controvertida y por haberse presentado fuera de plazo.

II. Fundamentos deontológicos.

1. Con carácter previo a la resolución del recurso interpuesto por el recurrente, y en aras de una mejor comprensión de la cuestión controvertida, el Pleno considera conveniente hacer una breve síntesis de la cuestión debatida y de la Resolución.

Así, debe recordarse que el presente procedimiento tiene su origen en una reclamación en la que se alegaba el carácter engañoso de una publicidad difundida en la página *web* de Vodafone, en la que se promueve un servicio de fibra óptica comercializado por la reclamada. En dicha *web* se ofrece fibra óptica a distintas velocidades (300 Mbps, 600 Mbps y 1 Gbps). El carácter engañoso, a juicio del particular, reside en el hecho de que la conexión a internet se promociona como fibra óptica, cuando lo que recibe en su domicilio es una conexión mediante cable coaxial.

En su Resolución, la Sección desestimó la reclamación al considerar que la publicidad reclamada no era engañosa. Para alcanzar dicha conclusión la Sección atendió a la doctrina de este Jurado y de nuestra jurisprudencia, la cual considera que no puede reputarse engañoso calificar una red como fibra óptica cuando la parte principal de la red es fibra óptica, con independencia incluso de que algunas partes menores (como las conexiones con los hogares) no lo sean y se realicen con cable coaxial.

2. En este punto, y antes de entrar en el análisis sustantivo del recurso interpuesto, este Pleno debe resolver la cuestión planteada por Vodafone sobre la no admisibilidad de la prueba aportada por el particular debido a su presentación fuera de plazo.

En concreto, el particular aporta una prueba gráfica consistente en un pantallazo relativo a un test de velocidad de fibra óptica. Pues bien, este Pleno coincide con Vodafone en que dicha prueba no puede considerarse admisible, y ello en atención a lo dispuesto en el artículo 20.4 del Reglamento del Jurado de la Publicidad de AUTOCONTROL: *“En la tramitación de este recurso sólo se admitirían las pruebas que por razones objetivas o temporales, debidamente acreditadas, no hayan podido practicarse ante la Sección”*. Así, no concurren en este caso razones objetivas o temporales, debidamente acreditadas, que justifiquen que dicha prueba no fue posible aportarla ante la Sección.

Adicionalmente, y a meros efectos dialécticos, cabe señalar que aun cuando hubiera sido admitida, la misma no es concluyente ni pertinente, pues no demuestra qué datos se han tenido en cuenta en el test de velocidad (ej. domicilio tenido en cuenta).

3. Aclarado lo anterior, procede entrar a valorar el motivo de recurso de alzada presentado por el particular. Pues bien, en el mismo, el particular únicamente alega que Vodafone no ha probado que el 95% de su instalación sea de fibra óptica. A tal efecto, solicita que se requiera a Vodafone para que acredite lo anterior.

4. En este sentido, debemos poner de manifiesto que la Resolución se apoya en la doctrina de este Jurado y de nuestra jurisprudencia (v. SAP Madrid de 7 de octubre de 2016, Resolución de la Sección Quinta del Jurado de AUTOCONTROL de 23 de septiembre de 2010, Resolución del Pleno del Jurado de AUTOCONTROL de 14 de octubre de 2010, Resolución de la Sección Sexta del Jurado de AUTOCONTROL de 29 de junio de 2017 y Resolución de la Sección Séptima del Jurado de AUTOCONTROL de 20 de noviembre de 2019), en la medida en que se refieren al mismo supuesto de hecho que el que ahora nos ocupa. Así, la anterior doctrina y jurisprudencia concluye que no puede reputarse engañoso calificar una red como fibra óptica cuando la parte principal de la red es fibra óptica. Y ello con independencia de que algunas partes menores (como las conexiones con los hogares) no lo sean y se realicen con cable coaxial.

Asimismo, cabe señalar que en la sentencia de la Sección 28ª de la Audiencia Provincial de Madrid de 7 de octubre de 2016, antes citada y en la que se basa la Resolución recurrida, ya se acreditó que el 95% de la instalación de red de Vodafone (entonces, ONO) es de fibra óptica, por lo que puede considerarse un hecho acreditado también a los efectos del presente procedimiento.

5. En consecuencia, este Pleno coincide con la Sección en que no cabe acoger lo expuesto por el recurrente. Publicitar el servicio de red de Vodafone como de fibra óptica no puede reputarse engañoso ni ilícito, teniendo en cuenta el hecho acreditado de que la principal parte de la red de Vodafone es efectivamente de fibra óptica (concretamente, el 95% de la red), sin perjuicio de que exista un tramo de cable coaxial en el hogar del recurrente.

En estas circunstancias, debe concluirse que la publicidad reclamada no vulnera ni la norma 14 del Código de AUTOCONTROL ni el artículo 3 del Código de Confianza Online.

Por las razones expuestas, el Pleno del Jurado de AUTOCONTROL

ACUERDA

Desestimar el recurso de alzada interpuesto por un particular contra la Resolución de la Sección Séptima del Jurado de 15 de enero de 2021.