

JURADO DE LA PUBLICIDAD

RESOLUCIÓN



Solicitante	Particular
Responsable de la publicidad	EVO Banco, S.A.U.
Título	Sin Requisitos Y Sin Comisiones. Web
Nº de asunto	20/R/ FEBRERO 2021
Fase del proceso	Primera Instancia – Sección Séptima
Fecha	2 de marzo de 2021

Resolución de 2 de marzo 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 EVO Banco, S.A.U. La Sección consideró que la publicidad no infringía la norma 14 (principio de veracidad) del Código de Conducta Publicitaria de AUTOCONTROL.

RESUMEN

Resolución de 2 de marzo 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 EVO Banco, S.A.U.

La reclamación se dirigía contra una publicidad difundida en la página *web* de EVO Banco, S.A.U., en la que se promueve la contratación de la Cuenta Inteligente de la entidad, incluyendo la alegación “sin requisitos y sin comisiones”.

El reclamante consideraba que la pieza publicitaria era engañosa en la medida en que EVO Banco, S.A.U. se anuncia como un banco “sin requisitos y sin comisiones”, pero para cancelar la Cuenta Inteligente que el particular tenía contratada y solicitar la baja del servicio, la entidad le solicitó el pago de una determinada comisión.

La Sección consideró que, a la vista de las pruebas obrantes en el expediente y de la información publicada en el “Tablón de anuncios” de la entidad, donde constan las condiciones vigentes de la cuenta promocionada y según la cual la misma carece de comisiones, la publicidad reclamada actualmente resultaría compatible con la norma 14 del Código de Conducta Publicitaria de AUTOCONTROL.

En Madrid, a 2 de marzo de 2021, 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 EVO Banco, S.A.U., emite la siguiente

RESOLUCIÓN

I. Antecedentes de hecho.

1. El pasado 11 de febrero de 2021, un particular presentó una reclamación contra una publicidad de la que es responsable la empresa EVO Banco, S.A.U. (en adelante, “EVO”).
2. La reclamación se dirige contra una publicidad difundida en la página *web* de EVO, en la que se promueve la contratación de la Cuenta Inteligente de EVO, incluyendo la alegación “sin requisitos y sin comisiones”.

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

3. El particular alega en su escrito de reclamación que la Publicidad Reclamada es engañosa, dado que EVO se anuncia como un banco “sin requisitos y sin comisiones”, pero para cancelar la Cuenta Inteligente que el particular tenía contratada y solicitar la baja del servicio EVO le cobra una determinada comisión.

En consecuencia, el particular considera que la Publicidad Reclamada podría vulnerar la norma 14 del Código de Conducta Publicitaria de AUTOCONTROL (en lo sucesivo, el “**Código de AUTOCONTROL**”) y solicita al Jurado que declare engañosa la Publicidad Reclamada.

4. Trasladada la reclamación a la empresa anunciante, EVO, ésta ha presentado escrito de contestación en plazo. En él sostiene que no puede considerarse que la Publicidad Reclamada sea engañosa puesto que actualmente, desde el 29 de octubre de 2020, la Cuenta Inteligente es sin comisiones y así se informa en el apartado “Tablón de Anuncios” de la *web* de EVO. Asimismo, aporta Copy Advice® positivo relativo a la página *web* de la Cuenta Inteligente.
5. El 25 de febrero de 2021, el Jurado de AUTOCONTROL, a la vista del escrito de contestación presentado por EVO y al amparo del artículo 22 de su Reglamento (en virtud del cual “si el Jurado o su Presidente lo estimasen pertinente podrá ordenar la práctica de pruebas que permitan un mejor esclarecimiento de los hechos”), acordó requerir a EVO para que, en el plazo de 3 días hábiles a contar desde la recepción de la petición por parte del Jurado, aportasen las alegaciones y pruebas que entendiesen oportunas para acreditar el concepto en virtud del cual se le ha exigido al particular reclamante el pago de una comisión en relación con su Cuenta Inteligente.
6. EVO presentó escrito de contestación a ese requerimiento en plazo. En él solicita que, para dar mejor respuesta al requerimiento de prueba efectuado por el Jurado de AUTOCONTROL, el

reclamante acceda a facilitarle sus datos para proceder así a efectuar las comprobaciones internas necesarias.

7. Tras la recepción del escrito de EVO, el particular reclamante no dio el consentimiento para informar de sus datos a la reclamada.

II. Fundamentos deontológicos.

1. Con carácter previo al pronunciamiento sobre el fondo del asunto planteado, el Jurado debe precisar que, si bien el particular reclamante alega en su escrito de reclamación -como motivo para fundar la misma- que EVO, en contra de lo que manifiesta en la publicidad de su Cuenta Inteligente, pretende cobrarle una comisión, no aporta ningún elemento probatorio del que puedan desprenderse circunstancias tales como el concepto al que la misma obedece, el producto al que corresponde, la fecha en la cual fue contratado, etc. Para suplir esta carencia, el Jurado ha requerido a la reclamada que explicase las circunstancias en las que se produce la exigencia de dicha comisión. Mas, en la medida en que el reclamante no dio el consentimiento para comunicar sus datos de carácter personal a la parte reclamada, tampoco por esta vía ha sido posible obtener información precisa sobre las circunstancias en las que se produce la solicitud de pago de una comisión.

Así las cosas, la presente resolución sólo puede abordar el carácter eventualmente engañoso de la publicidad actualmente difundida por EVO en atención a las características actuales de los productos que en ella se promocionan, según dichas características se hacen constar en la información oficial divulgada por la entidad. Y no puede analizar las circunstancias específicas relativas a la concreta comisión solicitada al particular reclamante, ni a su exigibilidad o inexigibilidad en función del producto y la causa que la haya devengado, y su correspondencia con la publicidad que se hubiese difundido en el momento de su contratación, circunstancias todas ellas que este Jurado desconoce.

2. Aclarado lo anterior, esta Sección debe analizar la Publicidad Reclamada a la luz de lo dispuesto en la norma 14 del Código de AUTOCONTROL, que establece lo siguiente:

“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, el particular reclamante considera que la Publicidad Reclamada es engañosa por cuanto EVO, el cual se anuncia como un banco “sin requisitos y sin comisiones”, le habría pedido el pago de una comisión, aparentemente, por cancelar la Cuenta Inteligente y darse de baja del servicio.

A fin de acreditar sus argumentos, aporta junto a su reclamación un pantallazo de la página *web*

de EVO, en la que se promociona la Cuenta Inteligente “sin requisitos y sin comisiones”.

El particular explica que, al cancelar la Cuenta Inteligente que tenía contratada y darse de baja del servicio, EVO le ha pedido el abono de una comisión de mantenimiento de 70 € para darse de baja.

Sin embargo, y como se ha dicho, el particular no aporta elementos probatorios de los que se desprenda el específico concepto al que obedece esa comisión, el producto en virtud del cual se devenga y el momento en que fue contratado, la concreta publicidad realizada del producto en el momento de su contratación, etc. Dicha información, por otra parte, tampoco ha podido ser aportada por la parte reclamada al no habersele podido informar de los datos personales de la reclamante por haberse negado esta última a conceder su consentimiento para dicha comunicación.

4. Frente a lo anterior, EVO defiende que la Publicidad Reclamada, relativa a la Cuenta Inteligente, no ha vulnerado en ningún momento lo dispuesto en el Código de AUTOCONTROL.

En particular, la reclamada defiende que la Cuenta Inteligente se publicita actualmente de acuerdo con las condiciones vigentes, las cuales se pueden consultar en el apartado “Tablón de Anuncios” de su página *web*, donde se establece que la Cuenta Inteligente carece de comisiones y, en particular, que la comisión de mantenimiento es gratuita.

Aporta como prueba documental un informe de Copy Advice® emitido por AUTOCONTROL con resultado positivo, sobre una página *web* en la que se promociona la Cuenta Inteligente.

Por último, señala EVO que las condiciones actuales de la Cuenta Inteligente están vigentes desde el 29 de octubre de 2020 y que, con anterioridad a esa fecha, han existido distintas condiciones que han podido generar la comisión de mantenimiento a la que alude el reclamante.

5. Así las cosas, las conclusiones que puede obtener el Jurado a la luz de la documentación que obra en el expediente son las siguientes:
 - a. La Cuenta Inteligente es efectivamente promocionada en la publicidad como una cuenta sin comisiones.
 - b. El particular reclamante alega el carácter engañoso de dicha publicidad argumentando que a él se le ha solicitado el pago de una comisión. Sin embargo,
 - i. Con su reclamación no aportaba prueba del concepto al que obedecía dicha comisión, el producto al que se vinculaba, y el momento en que había sido contratado.
 - ii. Dicha información tampoco pudo ser aportada por la parte reclamada dado que el particular no consintió que se trasladara a EVO sus datos personales.
 - iii. Por consiguiente, si bien consta una alegación del particular en virtud de la cual EVO le reclama el pago de una comisión, no existe elemento alguno en el expediente que permita conocer el concepto en virtud del cual se reclama, el producto al que se vincula, el momento en que se contrató este producto, y si en ese momento ya estaba difundiéndose la publicidad que ahora se reclama y que afirma que la Cuenta Inteligente carece de comisiones.
 - c. En cambio, sí consta acreditado que en la información oficial que publica la propia entidad (tablón de anuncios), la Cuenta Inteligente carece de comisiones.

6. En definitiva, este Jurado desconoce las circunstancias en las que se produce la solicitud al particular reclamante del pago de una comisión, ni si dichas circunstancias se corresponden con la publicidad que se hubiese difundido del producto que las devenga en el momento en que se produjo su contratación

Sin embargo, sí ha podido comprobar este Jurado que según consta en la información oficial divulgada por la entidad en su “Tablón de Anuncios”, la Cuenta Inteligente, en la actualidad, se trata de un producto sin comisiones, entre otras, sin comisión de mantenimiento ni de administración.

En virtud de todo lo anterior, este Jurado debe considerar que la Publicidad Reclamada, atendiendo a las pruebas obrantes en el expediente, y contrastada con la obligada información de tarifas que el Banco debe realizar en su “tablón de anuncios” no vulnera en su difusión actual la norma 14 del Código de AUTOCONTROL, en la medida que ambas coinciden en la “no aplicación de comisiones a esa cuenta corriente”. Conclusión ésta que se alcanza únicamente en relación con la difusión de aquella publicidad en el momento actual y bajo la vigencia de las tarifas publicadas en dicho tablón de anuncios, y sin que implique pronunciamiento alguno sobre la exigibilidad o inexigibilidad de la comisión solicitada al particular reclamante, y su correspondencia con la publicidad difundida del producto que la haya devengado en el momento de su contratación, en la medida en que -reiteramos una vez más- este Jurado no ha podido conocer ninguna de estas circunstancias.

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

ACUERDA

Desestimar la reclamación presentada por un particular frente a una publicidad de la que es responsable la empresa EVO Banco, S.A.U.