

JURADO DE LA PUBLICIDAD

RESOLUCIÓN



Reclamante	Particular
Reclamado	CORMEUM GLOBAL, S.L.
Título	Cancelamos 500 Mil Euros de Deuda RRSS/ Internet
Nº de asunto	88/R/ MAYO 2021
Fase del proceso	Primera instancia
Órgano	Sección Séptima
Fecha	11 de junio de 2021

RESUMEN

Resolución de 11 de junio de 2021, de la Sección Séptima del Jurado de AUTOCONTROL, por la que se estima la reclamación presentada por un particular contra la publicidad de la que es responsable la empresa CORMEUM GLOBAL, S.L.

La reclamación se formula contra un vídeo difundido en redes sociales y en la página web de CORMEUM GLOBAL en el que se incluían alegaciones tales como: *“Os podéis creer que un día os endeudáis por medio millón de euros (...) y acudís a un despacho como el nuestro (...) y os contamos que existe una ley, que se llama Ley de Segunda Oportunidad que os va a ayudar y va a permitir que canceléis toda la deuda por completo por sentencia (...) y quería lanzaros un mensaje a todos ellos que os encontréis en esta situación de sobreendeudamiento absoluto (...) no os podéis quedar sentados sin buscar una solución. La solución está, hay una ley que se llama Ley de la Segunda Oportunidad (...) tenemos muchísimo margen como podéis ver hasta 5 millones de euros podemos llegar a cancelar a cada uno de vosotros (...)”*.

El Jurado consideró que el anuncio no solamente se limitaba a mostrar un caso real de éxito del despacho promocionado, tal y como pretendía la parte reclamada. Antes bien, consideró que este incluía alegaciones que llevarían a un consumidor medio a interpretar que, más allá del supuesto particular que se planteaba en la publicidad, acogiéndose a la Ley de la Segunda Oportunidad era posible acceder con carácter general a la cancelación de la totalidad de las deudas contraídas. Sin embargo, dicho mensaje era engañoso, en la medida en que, según el Real Decreto Legislativo 1/2020, de 5 de mayo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley Concursal, el deudor debe cumplir determinados requisitos para poder beneficiarse de la exoneración del pasivo insatisfecho, requisitos estos que no se desvelaban en la publicidad, ni se desvelaba el alcance de dicha exoneración. Por tanto, consideró infringida la norma 14 del Código de Conducta Publicitaria de AUTOCONTROL.

TEXTO COMPLETO

En Madrid, a 11 de junio de 2021, reunida la Sección Séptima del Jurado de AUTOCONTROL, Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial, presidida por D^ª. María José Morillas Jarillo, para el estudio y resolución de la reclamación presentada por un particular en relación con una publicidad de la que es responsable la empresa CORMEUM GLOBAL, S.L. (en adelante “CORMEUM GLOBAL”) emite la siguiente

RESOLUCIÓN

I. Antecedentes de hecho.

1. El pasado 31 de mayo de 2021, una particular presentó una reclamación contra una publicidad de la que es responsable la empresa CORMEUM GLOBAL.
2. La reclamación se dirige contra un vídeo difundido en redes sociales y en la página web de CORMEUM GLOBAL. A lo largo de este, se ve a una mujer hablando a cámara mientras aparecen las siguientes sobreimpresiones: “Caso de Éxito”, “Elisabet de Varhas. Socia gerente”, “Llámanos para que podamos ayudarte”, “Abogados expertos en la Ley de Segunda Oportunidad (...)”. Durante dichas imágenes, escuchamos a la mujer aludir a una sentencia del 6 de octubre de 2020 en la que el Juzgado de lo Mercantil de Barcelona número 11 canceló por sentencia judicial más de 500 mil euros en deudas de un cliente del despacho.

Asimismo, escuchamos: “(...) Os podéis creer que un día os endeudáis por medio millón de euros como le ha pasado a este cliente (...) y acudís a un despacho como el nuestro llamado Abogados Para Tus Deudas y os contamos que existe una ley, que se llama Ley de Segunda Oportunidad que os va a ayudar y va a permitir que canceléis toda la deuda por completo por sentencia. Y que la segunda oportunidad tan deseada existe para vosotros. Ahora mismo en este video os lo estoy intentando demostrar que, aunque parezca un milagro, no deja de ser una realidad que la deuda se cancela por sentencia judicial y os dejo que visualicéis en pantalla la sentencia. Igual que siempre hacemos pues todos los casos de éxito os mostramos que existe una sentencia que nos avala. Ahí se ve claramente que se ha cancelado más de 500 mil euros en deudas. Y quiero realmente trasladaros que la segunda oportunidad existe, y quería lanzaros un mensaje a todos los que os encontréis en esta situación de sobreendeudamiento absoluto, me da igual que seáis autónomos o personas físicas, pero que no os podéis quedar sentados sin buscar una solución. La solución está, hay una ley que se llama ley de la segunda oportunidad. Nosotros somos especialistas en gestionar y llevar a cabo esta ley para llegar al objetivo de la cancelación de las deudas. Así que llamarnos, os dejo un número aquí en pantalla al que podéis llamar, o bien, si no podéis entrar también en nuestra web abogadosparatusdeudas.es y ahí si introducís los datos en el formulario nosotros os llamamos (...) Os quiero recordar que abogados para tus deudas ha ayudado a más de mil personas a cancelar deuda. Hemos llegado a un límite de 5 millones de euros por cada persona porque la ley así nos limita, pero tenemos muchísimo margen como podéis ver hasta 5 millones de euros podemos llegar a cancelar a cada uno de vosotros. Y que el

despacho cuenta con abogados especializados en la Ley de la Segunda Oportunidad, por tanto, en Derecho concursal y Derecho bancario. Entonces estáis en las mejores manos. Todos los casos que hemos gestionado nosotros desde el principio hasta el final han sido un éxito. No hemos tenido ninguna excepción hasta el día de hoy y de ahí a que nos animemos siempre a mostraros los testimonios y también los videos de estas sentencias exoneratorias (...) Os animo a que nos llaméis (...) espero veros pronto con más buenas noticias”.

En adelante aludiremos a esta publicidad como la “**Publicidad Reclamada**”.

3. Según expone en su escrito, la particular considera que la Publicidad Reclamada es engañosa dado que en esta se afirma que, gracias a la Ley de la Segunda Oportunidad, se puede cancelar la totalidad de las deudas cuando no siempre es así, y se omiten los requisitos que deben cumplirse para acogerse a esta.
4. Trasladada la reclamación a la empresa anunciante, ésta ha presentado escrito de contestación en plazo en el que sostiene que el vídeo objeto de reclamación se limita a informar sobre un caso concreto de éxito sin entrar a informar de todos los entresijos legales, dado que para eso cuentan con otro tipo de vídeos formativos en su web. Adicionalmente, alega que a los usuarios que contacten con ellos interesándose por este tipo de procedimiento, se les realiza una serie de filtros para comprobar que reúnen los requisitos y se les informa de estos. Por todo ello, solicita que proceda a archivar la reclamación interpuesta.

II. Fundamentos deontológicos.

1. Con carácter previo, debe indicarse que, tal y como se desprende de los antecedentes de hecho anteriormente expuestos, el escrito de reclamación que ha dado origen al presente procedimiento se focaliza en el eventual carácter engañoso de la publicidad. Ciñéndose a dicho escrito, este Jurado debe aclarar que no emitirá pronunciamiento alguno acerca de otros extremos que también pudiese suscitar la publicidad, en la medida en que no han sido objeto de reclamación y, por tanto, exceden de los límites de este procedimiento.
2. Aclarado lo anterior, corresponde ahora a esta Sección 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**”), que establece lo siguiente:

“1. Las comunicaciones comerciales no deberán ser engañosas. Se entiende por publicidad engañosa aquélla 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. Igualmente, se considerará engañosa aquella publicidad que omite información necesaria para que el destinatario pueda adoptar una decisión sobre su comportamiento económico con el debido conocimiento de causa, y que por esta razón pueda distorsionar de forma significativa su comportamiento económico”.

3. La particular reclamante considera que la publicidad induce a error al público destinatario, al

trasladar que es posible cancelar la totalidad de las deudas contraídas en todo caso por el mero hecho de acogerse a la Ley de la Segunda Oportunidad. Asimismo, se omite la existencia de una serie de requisitos que deben cumplirse para acceder a este beneficio. Por su parte, CORMEUM GLOBAL alega que el vídeo se limita a informar sobre un caso real de éxito del despacho, sin que sea necesario, a su juicio, informar de todos los entresijos legales.

4. Llegados a este punto, este Jurado estima oportuno recordar que, como ya ha tenido ocasión de aclarar en numerosas ocasiones, los mensajes publicitarios deben ser analizados de conformidad con el significado que aquéllos posean para un consumidor medio, normalmente informado y razonablemente atento y perspicaz, prevaleciendo una visión global de aquéllos; una visión global que atienda, de forma preferente, a una interpretación de conjunto del correspondiente mensaje publicitario, sin intentar descomponer éste en distintas partes o porciones.

Pues bien, tras un exhaustivo análisis del vídeo que nos ocupa, este Jurado debe considerar que este no solamente se limita a mostrar un caso real de éxito del despacho promocionado, tal y como pretende la parte reclamada. Antes bien, la inclusión en la publicidad de alegaciones como las siguientes: *“Os podéis creer que un día os endeudáis por medio millón de euros (...) y acudís a un despacho como el nuestro (...) y os contamos que existe una ley, que se llama Ley de Segunda Oportunidad que os va a ayudar y va a permitir que canceléis toda la deuda por completo por sentencia (...) y quería lanzaros un mensaje a todos ellos que os encontréis en esta situación de sobreendeudamiento absoluto (...) no os podéis quedar sentados sin buscar una solución. La solución está, hay una ley que se llama Ley de la Segunda Oportunidad (...) tenemos muchísimo margen como podéis ver hasta 5 millones de euros podemos llegar a cancelar a cada uno de vosotros (...)”*, llevarán a un consumidor medio normalmente informado y razonablemente atento y perspicaz a interpretar que, más allá del supuesto particular que también se plantea en la publicidad, acogiéndose a la Ley de Segunda Oportunidad, es posible acceder con carácter general a la cancelación de la totalidad de las deudas en cualquier caso y bajo cualquier circunstancia, del mismo modo que se logró en el supuesto indicado por el despacho en el anuncio.

5. Para analizar la veracidad de dicha afirmación, resulta necesario acudir a lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/2020, de 5 de mayo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley Concursal, que regula, entre otras cuestiones, el beneficio de la exoneración del pasivo insatisfecho del que, en ciertas condiciones, puede gozar el deudor persona natural.

Dicho texto refundido establece en los artículos 486 a 488 una serie de requisitos que se deben cumplir para acceder al régimen general de exoneración, entre ellos, se recogen algunos como los siguientes: el deudor sólo podrá obtener este beneficio una vez concluido el concurso por liquidación o por insuficiencia de la masa activa y deberá ser de buena fe, esto es, el concurso no deberá haber sido declarado culpable y no deberá tener antecedentes de condena en sentencia firme por determinados delitos en los diez años anteriores a la declaración del concurso, en particular, delitos contra el patrimonio, contra el orden socioeconómico, de falsedad documental, contra la Hacienda Pública y la Seguridad Social o contra los derechos de los trabajadores. Asimismo, para la obtención del beneficio de exoneración del pasivo insatisfecho es necesario que en el concurso de acreedores se hubieran satisfecho en su integridad los créditos contra la masa y los créditos concursales privilegiados y que se hubiera intentado celebrar un acuerdo extrajudicial de pagos con los acreedores o, en caso de no celebrarse o intentado celebrar dicho acuerdo, que se hubiera satisfecho al menos el veinticinco por ciento del importe de los créditos concursales ordinarios. Asimismo, el artículo 493 establece la posibilidad de acceder a un régimen especial de exoneración con sujeción a un plan de pagos, en el caso de que el deudor de buena fe

no reuniera el presupuesto objetivo establecido para el régimen general.

Por otra parte, el citado texto refundido recoge la extensión del régimen general de dicha exoneración, estableciendo en su artículo 491 lo siguiente: *“1. Si se hubieran satisfecho en su integridad los créditos contra la masa y los créditos concursales privilegiados y, si el deudor que reuniera los requisitos para poder hacerlo, hubiera intentado un previo acuerdo extrajudicial de pagos, el beneficio de la exoneración del pasivo insatisfecho se extenderá a la totalidad de los créditos insatisfechos, exceptuando los créditos de derecho público y por alimentos. 2. Si el deudor que reuniera los requisitos para poder hacerlo no hubiera intentado un previo acuerdo extrajudicial de pagos, el beneficio de la exoneración del pasivo insatisfecho se extenderá al setenta y cinco por ciento de los créditos ordinarios y a la totalidad de los subordinados”*. Adicionalmente, la extensión de la exoneración en caso de plan de pagos se encuentra recogida en el artículo 497: *“1. El beneficio de la exoneración del pasivo insatisfecho concedido a los deudores que hubiesen aceptado someterse al plan de pagos se extenderá a la parte que, conforme a este, vaya a quedar insatisfecha, de los siguientes créditos: 1.º Los créditos ordinarios y subordinados pendientes a la fecha de conclusión del concurso, aunque no hubieran sido comunicados, exceptuando los créditos de derecho público y por alimentos. 2.º Respecto a los créditos con privilegio especial, el importe de los mismos que no haya podido satisfacerse con la ejecución de la garantía, salvo en la parte que pudiera gozar de privilegio general. 2. Las solicitudes de aplazamiento o de fraccionamiento del pago de los créditos de derecho público se regirán por lo dispuesto en su normativa específica”*.

6. A la luz de todo lo anterior, este Jurado debe considerar que la Publicidad Reclamada resulta susceptible de inducir a error en cuanto a las características del servicio promocionado, en tanto que no desvela los requisitos que debe cumplir el deudor persona natural para poder beneficiarse de la exoneración del pasivo insatisfecho predicado en el anuncio, y tampoco desvela el alcance de la exoneración.

Al omitirse tales requisitos y efectos, la publicidad es apta para generar una impresión errónea, en virtud de la cual se puede concluir que es posible acogerse al beneficio de exoneración de pasivo en cualquier caso y bajo cualquier circunstancia, cuando lo cierto es que dicha exoneración sólo será posible previa declaración de concurso del deudor, y cumpliéndose los requisitos enunciados con carácter previo. Asimismo, resulta susceptible de trasladar que es posible cancelar la totalidad de las deudas sin ningún tipo de limitación o condicionante (de hecho, éste es el mensaje que transmite la publicidad al afirmar que se cancela “toda la deuda por completo”) cuando, realmente, con base en lo establecido en el citado texto refundido de la Ley Concursal, podría haber determinadas deudas que no podrían cancelarse en todo caso y, en algunos supuestos, la exoneración no cubriría la totalidad de las deudas contraídas, sino solamente una determinada parte de algunas de ellas. Y, a mayor abundamiento, tampoco es posible pasar por alto que el beneficio concedido puede ser revocado, en cuyo caso, como establecen los artículos 492 y 498 del texto refundido de la Ley Concursal, los acreedores recuperarían la plenitud de sus acciones frente al deudor para hacer efectivos los créditos no satisfechos a la conclusión del concurso.

En consecuencia, la Publicidad Reclamada debe considerarse incompatible con la norma 14 del Código de AUTOCONTROL.

7. Frente a la mencionada conclusión, no cabe alegar -como pretende la parte reclamada- que una vez que el usuario contacta con el despacho hay un estudio personalizado y se realizan una serie de filtros para comprobar que cumple con los requisitos y se le informa de estos. En efecto, la realización de una tarea de información posterior al consumidor no puede servir para suplir los

defectos del material publicitario, en tanto supone contradecir las expectativas generadas en éste con carácter previo en la publicidad.

Por todas las razones expuestas, la Sección Séptima del Jurado de AUTOCONTROL, Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial

ACUERDA

1. Estimar la reclamación presentada por un particular contra una publicidad de la que es responsable la empresa CORMEUM GLOBAL, 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.