

JURADO DE LA PUBLICIDAD

DICTAMEN



| | |
|-------------------|--|
| Reclamada | Energía Colectiva, S.L. |
| Nombre del asunto | Nuestras tarifas son más baratas. Internet |
| Nº de asunto | 133/R/2021 |
| Fase del proceso | Segunda Instancia |
| Órgano | Pleno del Jurado |
| Fecha | 8 de octubre de 2021 |

RESUMEN

Dictamen de 10 de septiembre de 2021, de la Sección Quinta del Jurado de AUTOCONTROL, por el que se expresa el parecer de la Sección sobre la corrección deontológica de una comunicación comercial de la que es responsable la empresa Energía Colectiva, S.L.

El procedimiento se inició en relación con una publicidad difundida en la página web de la empresa reclamada en la que se afirmaba: “Nuestras tarifas son más baratas que muchas de las tarifas de la competencia”.

El Jurado entendió que si el anunciante, en el marco de un procedimiento con debate contradictorio que no se había podido producir, aportase pruebas suficientes que acreditasen que las tarifas del anunciante eran más baratas que las de la mayoría de la competencia, la publicidad resultaría compatible con la norma 14 (principio de veracidad) del Código de Conducta Publicitaria de AUTOCONTROL. En caso contrario, la publicidad debería ser considerada engañosa e incompatible con la norma antes indicada.

Revisión de dictamen

Tras un escrito de Energía Colectiva, S.L., mostrando su disconformidad con el Dictamen de la Sección, éste fue elevado al Pleno del Jurado para su eventual revisión. El Pleno entendió que, con las pruebas aportadas por el anunciante, la publicidad no puede ser considerada engañosa, de forma que resulta compatible con la norma 14 (principio de veracidad) del Código de Conducta Publicitaria de AUTOCONTROL.

En Madrid, a 8 de octubre 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 la revisión del Dictamen de la Sección Quinta del Jurado de AUTOCONTROL de 10 de septiembre de 2021, emite el siguiente

DICTAMEN

I. Antecedentes de hecho.

1. El pasado 26 de agosto de 2021, Kontsumobide (Instituto Vasco de Consumo) instó la actuación de este Jurado en relación con una comunicación comercial de la que es responsable la empresa Energía Colectiva, S.L. (“ENERGYGO”).
2. Trasladada dicha reclamación a ENERGYGO, esta no presentó escrito de contestación, por lo que el 10 de septiembre de 2021 la Sección Quinta del Jurado de AUTOCONTROL, de conformidad con lo establecido en los artículos 4.c), 11.c) y 18.2 del Reglamento del Jurado, procedió a la emisión de Dictamen (en lo que sigue, el “Dictamen”).
3. Mediante el citado Dictamen, la Sección Quinta del Jurado estableció que la publicidad reclamada podría vulnerar la norma 14 del Código de Conducta Publicitaria de AUTOCONTROL (en adelante, “Código de AUTOCONTROL”) si la empresa anunciante, en el caso de que hubiese presentado escrito de contestación, no hubiera podido aportar pruebas suficientes de la veracidad y exactitud del mensaje contenido en su publicidad (“*Nuestras tarifas son más baratas que muchas de las tarifas de la competencia*”). En el caso de que, en ese hipotético escrito de contestación, ENERGYGO sí hubiese logrado acreditar la veracidad de su mensaje, consideraba la Sección Quinta que la publicidad objeto de Dictamen no sería engañosa y por tanto no vulneraría dicha norma 14.
4. El 24 de septiembre de 2021, ENERGYGO presentó un escrito por el que se oponía al contenido del Dictamen y solicitaba su revisión. Argumentaba que la publicidad objeto de Dictamen era veraz y no engañosa, en la medida en que ENERGYGO sí ofrece unas tarifas más baratas que la mayoría de las comercializadoras.

A tal efecto, aportaba un cuadro donde se comparaba el ahorro de la anunciante con las tarifas de seis competidores. En dicho cuadro podría verse como la empresa anunciante, frente a las demás, tenía el coste anual más bajo para un mismo consumo medio y potencia contratada. No obstante, no se aportaba prueba que acreditase la exactitud de los datos ofrecidos en el cuadro.

5. Una vez recibido el escrito de solicitud de revisión de ENERGYGO, el Pleno del Jurado acordó requerir a la empresa anunciante para que acreditase la exactitud de dichos datos relativos a las tarifas reflejadas en el cuadro.
6. ENERGYGO contestó al citado requerimiento el 5 de octubre de 2021. En su escrito, explicó que los datos que figuraban en su escrito fueron obtenidos en el comparador de ofertas de energía

de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (“CNMC”) (<https://comparador.cnmc.gob.es/>). En dicho comparador, tras introducir un consumo anual que ENERGYGO cifró en el consumo anual medio de un cliente propio, se obtiene lo que este habría pagado en los últimos 12 meses para cada una de las comercializadoras comparadas. De ahí, el anunciante explica la forma de obtener la comparativa de ahorro entre las distintas comercializadoras.

Por estos motivos, solicitó se tuviese en cuenta la información aportada y se declarase que la publicidad reclamada no era engañosa.

II. Fundamentos deontológicos.

1. Una vez analizados los escritos de ENERGYGO, lo primero que cabe aclarar es el sentido del Dictamen que se pretende revisar en aras de evitar interpretaciones erróneas sobre su alcance, toda vez que la empresa anunciante considera que el contenido del Dictamen le es perjudicial.

El Dictamen de la Sección Quinta se limitó a emitir una opinión no vinculante sobre la publicidad objeto del mismo pero que, en ningún caso, se reputó como publicidad engañosa. Bien al contrario, y debido a que la ausencia de participación de ENERGYGO en aquel procedimiento impedía la existencia de un debate contradictorio en el que participasen las partes reclamante y reclamada, la Sección Quinta únicamente se limitó a establecer dos posibles situaciones en el caso de que ENERGYGO hubiese contestado a la reclamación y aportado pruebas, siempre en un marco hipotético.

La Sección expuso que, por un lado, si ENERGYGO hubiese participado en el procedimiento y hubiese acreditado la veracidad de sus alegaciones, habría concluido que el mensaje transmitido en la publicidad sería veraz y no contrario a la norma 14 del Código de AUTOCONTROL. Por el contrario, si ENERGYGO hubiese participado en el procedimiento, pero con las pruebas aportadas no hubiese logrado acreditar que las alegaciones son veraces, el acuerdo de la Sección habría sido la vulneración de dicha norma 14.

Así las cosas, el Dictamen objeto de revisión en ningún momento afirmaba -como sostiene ENERGYGO- el carácter engañoso de la publicidad, y se limitaba a poner de manifiesto que el anunciante debería encontrarse en condiciones de acreditar la veracidad de las afirmaciones vertidas en su material publicitario.

2. Con independencia de lo anterior, ENERGYGO ha presentado escrito ante este Pleno con el fin de revisar el contenido del Dictamen, aportando pruebas que acreditasen que sus tarifas son más baratas que muchas de las tarifas de la competencia. Corresponde por tanto al Pleno el análisis que la Sección no pudo llevar a cabo por falta de comparecencia de la empresa anunciante en la instancia.

Pues bien, para acreditar que sus tarifas son más bajas, como ya se ha explicado en los antecedentes de hecho de este escrito y a los cuales nos remitimos, ENERGYGO se ha servido del comparador de ofertas de energía de la CNMC. A través de los datos obtenidos con esa herramienta, elaboró la tabla de su escrito donde consta el porcentaje de ahorro que suponen las tarifas de la anunciante frente a las tarifas de distintas empresas competidoras individualmente consideradas, así como el promedio de ahorro, tanto en valores absolutos como en porcentaje frente al conjunto de ellas.

3. Por todo ello, y una vez ha sido acreditada la exactitud de los datos que obran en la tabla que ENERGYGO incluía en su escrito de solicitud de revisión para acreditar que sus tarifas son más baratas que muchas de las tarifas de la competencia, este Pleno considera que, en atención a los datos y pruebas obrantes en el expediente, y en ausencia de otros que los contradigan, no existen elementos en el mismo que permitan poner en duda la veracidad de la alegación *“Nuestras tarifas son más baratas que muchas de las tarifas de la competencia”*. En consecuencia, a la luz de los datos y pruebas obrantes en el expediente, y en ausencia de otros que los contradigan, tampoco existen elementos en el expediente que permitan apreciar una infracción de la norma 14 del Código de AUTOCONTROL.

El presente Dictamen expresa el parecer del Jurado sobre la corrección deontológica de la publicidad sometida a su análisis, careciendo de cualquier naturaleza de carácter vinculante. El presente Dictamen, como es habitual, queda sometido a cualquier otro mejor fundado.

Adicionalmente, y al amparo de lo dispuesto en el artículo 30 del Reglamento del Jurado de la Publicidad, este Jurado acuerda comunicar el presente Dictamen a la Administración Pública competente.