

JURADO DE LA PUBLICIDAD

RESOLUCIÓN



Reclamante	Particular
Reclamada	Vodafone España S.A.U.
Nombre del asunto	50% cuota mensual. Internet
Nº de asunto	176/R/OCTUBRE/2021
Fase del proceso	Instancia
Órgano	Sección Séptima
Fecha	29 de octubre de 2021

RESUMEN

Resolución de 29 de octubre 2021 de la Sección Séptima del Jurado de AUTOCONTROL, por la que se inadmite la reclamación presentada por un particular contra una publicidad de la que es responsable la empresa Vodafone España S.A.U.

La reclamación se dirigía contra una eventual publicidad en la que supuestamente se ofrecería un descuento del 50% en la cuota mensual de los servicios contratados por el cliente.

La Sección inadmitió la reclamación en la medida en que la controversia no giraba en torno al eventual carácter engañoso de la publicidad, sino que versaba en determinar si en el caso concreto del particular reclamante la empresa reclamada procedió a aplicar correctamente la promoción en su factura. La resolución de esta cuestión excede las competencias del Jurado, que se extiende únicamente al análisis de la corrección deontológica de las comunicaciones comerciales, sin que pueda adentrarse en cuestiones de marcado carácter contractual.

TEXTO COMPLETO

En Madrid, a 29 de octubre de 2021, reunida la Sección Séptima del Jurado de AUTOCONTROL, Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial, presidida por D. Manuel Rebollo Puig, para el estudio y resolución de la reclamación presentada por un particular en relación con una publicidad de la que es responsable la empresa Vodafone España S.A.U., emite la siguiente

RESOLUCIÓN

I. Antecedentes de hecho.

1. El pasado 15 de octubre de 2021, un particular presentó una reclamación contra una publicidad de la que es responsable la empresa Vodafone España S.A.U.
2. La reclamación se dirige contra una eventual publicidad en la que supuestamente se ofrecería un descuento del 50% en la cuota mensual de los servicios contratados por el cliente.
3. Según expone en su escrito de reclamación, el particular considera que esa eventual publicidad sería engañosa porque al él le han cobrado una cuota de 23,99 euros al mes cuando, en aplicación de la supuesta promoción que aquélla contiene, le correspondería abonar 20,99 euros al mes.
4. Trasladada la reclamación a la anunciante, ésta ha presentado escrito de contestación en plazo. En él defiende, en primer término, que el Jurado de la Publicidad no es competente para resolverla, al no versar sobre comunicación comercial realizada por Vodafone, sino sobre cuestiones relacionadas con la facturación del reclamante, que es cliente de Vodafone. En particular, según la reclamada, el reclamante hace alusión a una supuesta promoción, que no aporta al procedimiento, consistente en un descuento equivalente al 50% sobre los servicios contratados, pero lo que reclama es su aplicación en la factura, no que dicha promoción sea engañosa.

En segundo término y para el hipotético caso de que el Jurado se declarase competente, la reclamada sostiene que lo esgrimido por el reclamante no es correcto, puesto que no existe error alguno en su facturación. Así, razona la reclamada, en verano existió ciertamente una promoción consistente en un descuento del 50% de la cuota mensual de los servicios contratados, que le fue correctamente aplicada y facturada al reclamante, aunque, por razón de haberse acogido a la promoción cuando el primer ciclo estaba muy avanzado, no pudo beneficiarse de la totalidad del descuento. Adicionalmente, añade la reclamada, el 15 de julio de 2021 se hizo efectiva una subida en la mayoría de sus tarifas, que fue debidamente comunicada a sus clientes, incluido, pues, al reclamante, por lo que lógicamente éste (y cualquier otro cliente de Vodafone afectado por la subida de tarifas), detectó en su factura un incremento, con o sin promociones en vigor.

II. Fundamentos deontológicos.

1. Tal y como se desprende de los antecedentes de hecho hasta aquí expuestos, no existe controversia entre las partes en punto a la existencia de la publicidad y su contenido, difundiendo una promoción consistente en un descuento de un 50% de la cuota mensual. La discrepancia, entonces, radica en los efectos de dicha promoción sobre el importe a abonar por la reclamante. Mientras ésta sostiene que, en aplicación de la promoción, le correspondería el pago de un importe inferior, la anunciante defiende la correcta aplicación de la promoción, por las razones que ya se han descrito en los antecedentes de hecho.
2. Así las cosas, de las alegaciones realizadas por las partes se desprende que el descuento del 50% de la cuota mensual de los servicios contratados que difundía la publicidad reclamada realmente existió. Lo que se discute es si la anunciante aplicó correctamente o no ese descuento en la factura del particular reclamante. Así, mientras que éste defiende que no fue el caso porque en aplicación de la promoción contenida en la publicidad le correspondía abonar una cuota de 20,99 euros al mes en lugar de 23,99 euros al mes, que es lo que abonó, la reclamada alega, por el contrario, que el descuento prometido en la publicidad le fue correctamente aplicado y facturado, y que esa diferencia de precio a la que el particular alude obedece a un incremento de la mayoría de tarifas que la anunciante hizo efectivo el 15 de julio de 2021, el cual, naturalmente, tuvo reflejo en la factura de los clientes aunque se beneficiasen de alguna promoción.
3. Puesto que el meollo del debate y, por ende, de la reclamación no gira, como es de ver, en torno al eventual carácter engañoso de la publicidad controvertida, sino en determinar si en el caso concreto del particular reclamante la anunciante procedió a aplicar correctamente la promoción en su factura, el Jurado ha de inadmitir la reclamación. La razón estriba en que es esa una cuestión cuya resolución excede las competencias de este Jurado, que se extiende únicamente al análisis de la corrección deontológica de las comunicaciones comerciales, sin que pueda adentrarse en cuestiones de marcado carácter contractual como la que subyace en el asunto que nos ocupa.

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

ACUERDA

Inadmitir la reclamación presentada por un particular contra una publicidad de la que es responsable la empresa Vodafone España S.AU.