

# JURADO DE LA PUBLICIDAD

## RESOLUCIÓN



Reclamante	Particular
Reclamada	S.E. Correos y Telégrafos S.A.
Nombre del asunto	Vive donde quieras. TV/ Internet
Nº de asunto	202/R/DICIEMBRE 2021
Fase del proceso	Instancia
Órgano	Sección Séptima
Fecha	17 de diciembre de 2021

### RESUMEN

Resolución de 17 de diciembre de 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 S.E. Correos y Telégrafos S.A.

La reclamación se formula contra una publicidad difundida por televisión e Internet en la que se promueven los servicios postales y de paquetería prestados por S.E. Correos y Telégrafos S.A. En la publicidad reclamada se incluyen, entre otras, las siguientes menciones: *“En Correos estamos en nuestros pueblos con los servicios que necesitas para que nada te impida vivir donde quieras vivir”* y *“Ahora 6.011 carteros y carteras rurales te llevarán a casa nuestros servicios de oficinas: Retirada e ingreso de dinero. Pago de recibos y de tributos. Envío de paquetería. Y muchos más”*.

El Jurado inadmite la reclamación por ser una cuestión cuya resolución excede sus competencias, en la medida en que, el particular, no discute la veracidad general del mensaje según el cual la reclamada ahora ofrece servicio a domicilio en zonas rurales, sino que señala que en su domicilio no hay reparto. Incidencia que, según ha acreditado S.E. Correos y Telégrafos S.A., deriva de problemas de identificación y numeración de las calles de la urbanización donde está ubicado el domicilio del particular.

## TEXTO COMPLETO

En Madrid, a 17 de diciembre 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 S.E. Correos y Telégrafos S.A., emite la siguiente

### RESOLUCIÓN

#### I. Antecedentes de hecho.

1. El pasado 7 de diciembre de 2021, un particular presentó una reclamación contra una publicidad de la que es responsable la empresa S.E. Correos y Telégrafos S.A.
2. La reclamación se dirige contra una publicidad difundida por televisión e Internet en la que se promueven los servicios postales y de paquetería prestados por S.E. Correos y Telégrafos S.A. En ella se suceden diversas imágenes en las que aparecen personas dando testimonio de cómo es la vida y la gente en los pueblos y, posteriormente, el de una mujer, que simula ser una carterera de la anunciante haciendo reparto, mientras aparece la siguiente sobreimpresión: *“Ellos te lo quieren poner fácil. Nosotros también”*, y la locución en off: *“En Correos estamos en nuestros pueblos con los servicios que necesitas para que nada te impida vivir donde quieras vivir”*. La publicidad termina con las siguientes alegaciones sobreimpresionadas en la pantalla: *“Ahora 6.011 carteros y carteras rurales te llevarán a casa nuestros servicios de oficinas: Retirada e ingreso de dinero. Pago de recibos y de tributos. Envío de paquetería. Y muchos más”*.
3. Según expone en su escrito de reclamación, el particular considera que la publicidad reclamada es engañosa porque traslada el mensaje según el cual la anunciante ofrece un servicio de reparto postal a domicilio con independencia de dónde se encuentre ubicado y de la infraestructura que éste posea, cuando ello no se corresponde con la realidad. La razón que aduce para respaldar su parecer es que en su domicilio ubicado en la urbanización de Mascarat en Calpe, en una calle asfaltada, correctamente señalada, con buzones en cada bloque y de fácil acceso no hay reparto y, tras formular una queja, la anunciante le respondió que aquél carecía de la infraestructura adecuada.
4. Trasladada la reclamación a la anunciante, ésta ha presentado escrito de contestación en plazo. En él defiende, en primer término, que la publicidad no es engañosa, pues es exacto y veraz que desde el pasado 1 de diciembre todos los carteros y carteras rurales de Correos ofrecen a domicilio muchos servicios, los cuales se detallan en el anuncio, que hasta ahora sólo se prestaban en las oficinas. Y, en segundo término, que la reclamación presentada no está relacionada con el contenido de la publicidad, sino con deficiencias padecidas por el reclamante originadas por ausencia y descoordinación en la rotulación de las vías, en ningún caso atribuibles a S.E. Correos y Telégrafos S.A., sino más bien al consistorio del municipio, como lo muestra el escrito que aquélla envió al Ayuntamiento en el año 2018 informando de la situación y

solicitando que se subsanara lo antes posible.

## II. Fundamentos deontológicos.

1. Como se ha reflejado en los antecedentes de hecho, el particular que ha instado el presente procedimiento considera que la publicidad reclamada induce a creer que la anunciante ofrece su servicio de reparto a domicilio en zonas rurales, con independencia de dónde esté ubicado el domicilio y de su infraestructura, cuando ello no es cierto porque en su domicilio ubicado en la zona de Mascarat en Calpe no hace reparto.
2. La publicidad reclamada, que ha sido aportada por el particular, transmite efectivamente al consumidor medio el mensaje objetivo según el cual la anunciante ofrece ahora en zonas rurales servicios a domicilio que hasta ahora sólo se prestaban en las oficinas. Así lo muestra tanto la imagen que aparece en ella de una mujer, que simula ser una carterera de la anunciante haciendo reparto, como las alegaciones *“En Correos estamos en nuestros pueblos con los servicios que necesitas para que nada te impida vivir donde quieras vivir”* y *“Ahora 6.011 carteros y carteras rurales te llevarán a casa nuestros servicios de oficinas: Retirada e ingreso de dinero. Pago de recibos y de tributos. Envío de paquetería. Y muchos más”* que contiene la publicidad.
3. El reclamante no discute la veracidad general de este mensaje, pero advierte que en su domicilio no hay reparto. Ahora bien, ha quedado acreditado en este procedimiento que la razón que ha motivado que la anunciante no haya podido efectuar el reparto de cartas y paquetes en la urbanización de Mascarat en Calpe, que es donde el particular reclamante tiene su domicilio, no radica en la eventual falta de veracidad del mensaje que la publicidad traslada, sino en una incidencia puntual en la prestación del servicio, derivada de problemas en la identificación de las calles y numeración de las viviendas de esa urbanización. La copia del escrito que la anunciante envió al Ayuntamiento de Calpe con fecha 19 de febrero de 2018, que ha sido aportada al procedimiento, en la que aquella daba cuenta de que en la zona de Mascarat-Toix no existe rotulación de viales ni asignación de numeración de policía a las viviendas y solicitaba que se subsanaran esas circunstancias lo evidencia.
4. Puesto que la cuestión suscitada por el particular no guarda relación con la exactitud y veracidad del mensaje que ésta transmite, sino con una incidencia puntual en la prestación del servicio ofrecido en la publicidad en un caso concreto, el Jurado ha de inadmitir la reclamación, pues es una cuestión cuya resolución excede sus competencias, que se extiende sólo al análisis de la corrección deontológica de las comunicaciones comerciales.

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 S.E. Correos y Telégrafos S.A.