

ASUNTO N°: 159/R/SEPTIEMBRE 2003

Recovery Labs vs. Datex Datosexpress

En Madrid, a 9 de octubre de 2003, reunida la Sección Primera del Jurado de Autocontrol, Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial, presidida por _____, para el estudio y resolución de la reclamación presentada por Recovery Labs contra la publicidad de la que es responsable la empresa Datex D.S.M. S.A., emite la siguiente

RESOLUCIÓN

I.- Antecedentes de hecho.

1.- El pasado día 11 de septiembre de 2003, la empresa Recovery Labs (en adelante, RECOVERY) presentó escrito de reclamación contra la publicidad del servicio de recuperación de datos, de la que es responsable la Datex D.S.M. S.A. (en adelante, DATEX).

2.- La reclamación se dirige, en primer lugar, contra la página Web española de la empresa reclamada. En la citada página aparecen bajo el titular "¿Avería de disco duro? ¿Crash?", cinco fotografías y, a su derecha, una lista en la que se indica "Certificación ISO", "Garantía Fabricantes" y "Salas Blancas". En otra de las páginas bajo el titular "Recuperación de Datos- Disco Duro" puede leerse: "Recuperación de datos bajo certificación ISO". En segundo lugar, la reclamación se dirige contra los "awards" o espacios publicitarios insertados por la empresa DATEX en la página del buscador "Google", en los que se señala: "Recuperación de Ficheros. Certificación ISO. Disco Duro. Garantía Fabricantes. www.datosexpress.com". En tercer lugar, la reclamación se dirige contra el material corporativo y de comunicación con el cliente de DATEX en el que se incluyen cabeceras con la indicación "ISO 9002".

3.- En su reclamación, RECOVERY señala que ha venido observando cómo la empresa DATEX utiliza como reclamo publicitario en varias de sus comunicaciones comerciales la indicación de que su servicio de recuperación de datos está garantizado bajo la certificación ISO 9000. Pues bien, indican que tras haber realizado las indagaciones oportunas han podido constatar, en primer lugar, que tal certificado fue concedido sobre la actividad de revisión y venta de equipos informáticos y no sobre la actividad de recuperación de datos. En segundo lugar, que, en todo caso, tal certificado sólo era válido hasta el día 6 de julio de 2003. Y, en tercer lugar, que tal certificado únicamente certifica a DATEX D.S.M. con sede en Francia y no a la filial española del grupo: Datex DatosExpress.

Por los motivos expuestos, RECOVERY considera que las comunicaciones comerciales reclamadas infringen la norma 14 del Código de Conducta Publicitaria, así como los artículos 3 y 4 de la Ley General de Publicidad.

4.- Habiéndose dado traslado a la reclamada, ésta presentó escrito de contestación con fecha 23 de septiembre de 2003. En su escrito pone de manifiesto, con carácter previo, que la empresa Datex DatosExpress forma parte del Grupo Interacional DATEX, creado en 1994, empresa que goza de alto prestigio y consolidación en su sector, circunstancias que le hacen innecesario recurrir a la práctica intencionada de conductas desleales o engañosas. Hecha esta advertencia, DATEX señala que la renovación del certificado ISO fue instada el 9 de septiembre de 2003, estando en la actualidad en plena tramitación y pendiente de su concesión. Y precisa que en ese nuevo certificado se ha incluido la recuperación de datos. Asimismo, manifiesta que siendo cierto que la empresa titular del certificado ISO es DATEX D.S.M., en breve se procederá a incluir en la página web y demás elementos promocionales de Datex DatosExpress la correspondiente aclaración y puntualización.

De conformidad con lo expuesto, solicita que no se de trámite a la reclamación formulada por RECOVERY LABS.

II.- Fundamentos deontológicos.

1.- Con carácter previo, debe señalarse que si bien esta Sección valora muy positivamente la disponibilidad mostrada por DATEX, que en su escrito de contestación manifiesta su intención de incluir la recuperación de datos en el certificado ISO 9000 que acaba de solicitar, así como su voluntad de aclarar en sus comunicaciones comerciales que tal certificado ha sido concedido a DATEX D.S.M. y no a la filial española Datex DatosExpress, lo cierto es que tal declaración de intenciones no exime a este Jurado de entrar a analizar las comunicaciones comerciales reclamadas. En efecto, de conformidad con el art.13.2 del Reglamento, este Jurado sólo podría rechazar cualquier pronunciamiento sobre tales comunicaciones comerciales en el supuesto de que la parte reclamada hubiese aceptado la reclamación y se hubiese comprometido por escrito a cesar de manera definitiva la publicidad cuestionada. En la medida en que en el caso que nos ocupa tal circunstancia no se ha producido, este Jurado viene obligado a pronunciarse sobre las comunicaciones comerciales reclamadas.

2.- Ya en el fondo del asunto planteado, debe indicarse que, como se ha señalado en los antecedentes de hecho antes expuestos, la reclamante considera que las comunicaciones comerciales reclamadas vulneran la norma 14 del Código de Conducta Publicitaria que literalmente dispone: "La publicidad no deberá ser engañosa. Se entiende por publicidad engañosa aquélla que de cualquier manera, incluida su presentación, o en razón de la inexactitud de los datos sustanciales contenidos en ella, o por su ambigüedad, omisión u otras circunstancias, induce o puede inducir a error a sus destinatarios".

3.- En el presente caso, se ha constatado que la empresa reclamada ha venido utilizando como reclamo publicitario en sus comunicaciones comerciales la indicación de que su servicio de recuperación de datos está garantizado bajo la certificación ISO 9000. Sin embargo, como ha acreditado la reclamante – y la propia reclamada parece reconocer en su escrito de contestación- tal certificación, que había caducado el día 6 de julio de 2003, había sido concedida respecto a la actividad de revisión y venta de equipos informáticos, pero no respecto a la actividad o proceso de recuperación de datos, actividad ésta sustancialmente distinta. Además, tal certificación no había sido concedida a la empresa española Datex DatosExpress, sino a la empresa francesa DATEX D.S.M. Pues bien, a juicio de esta Sección, en tales circunstancias, la utilización como reclamo publicitario de tal certificación no puede ser calificado sino como engañoso.

En efecto, a la vista de las comunicaciones comerciales reclamadas, un consumidor medio, normalmente informado, y razonablemente atento y perspicaz, interpretaría que la empresa española Datex DatosExpress, a la que se refiere la publicidad reclamada, goza de una certificación vigente ISO 9000 respecto a sus actividades de recuperación de datos. En la medida en que en la actualidad tales extremos resultan no ser ciertos, tales comunicaciones comerciales deben ser calificadas como publicidad engañosa, contraria a la norma 14 del Código de Conducta Publicitaria.

Por las razones expuestas, la Sección Primera del Jurado de Autocontrol,

ACUERDA

1º.- Estimar la reclamación presentada por Recovery Labs, contra las comunicaciones comerciales de las que es responsable la empresa Datex DatosExpress.

2º.- Declarar que las comunicaciones comerciales del servicio de recuperación de datos de Datex DatosExpress infringen la normas 14 del Código de Conducta Publicitaria.

3º.- Instar al anunciante la rectificación de la publicidad reclamada.