

ASUNTO Nº: 066/R/ABRIL 2004

AUC vs. BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO, S.A.

(“Banesto”)

En Madrid, a 27 de mayo de 2004, reunida la Sección Tercera del Jurado de Autocontrol, Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial, presidida por *[Nombre Redactado]*, para el estudio y resolución de la reclamación presentada por la Asociación de Usuarios de la Comunicación contra una publicidad de la que es responsable la entidad Banco Español de Crédito, S. A. emite la siguiente

RESOLUCIÓN

I.- Antecedentes de hecho.

1.- El pasado día 16 de abril de 2004, la Secretaría de Confianza Online ha trasladado a Autocontrol (de conformidad con el artículo 31 del Código Ético de Comercio Electrónico y Publicidad Interactiva) una reclamación presentada por la Asociación de Usuarios de la Comunicación (en lo sucesivo, AUC), contra un anuncio difundido mediante correo electrónico del que es responsable la entidad BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO, S.A. (en lo sucesivo, BANESTO).

2.- El correo electrónico enviado por BANESTO, cuyo asunto era “Acceso a Banesto por Internet”, informaba a la Asociación reclamante que, al fin de mejorar la seguridad del servicio de Banesto, debía reactivar su cuenta internet pinchando en un link, transcrito en el mismo correo.

3.- La reclamante mantiene que, según la normativa vigente, los mensajes publicitarios a través del correo electrónico requieren de consentimiento expreso por el receptor o, en su defecto han de responder a una relación comercial previa del receptor y el oferente, habiendo incurrido la entidad reclamada en un ilícito al no darse ninguna de estas condiciones.

De este modo, AUC sostiene que la publicidad reclamada incumple lo ordenado por el artículo 21 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico, que prohíbe cualquier tipo de comunicación publicitaria o promocional por correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica equivalente que previamente no hubieran sido solicitadas o expresamente autorizadas por los destinatarios de las mismas. Asimismo, entiende AUC que se infringe el artículo 20 de la referida Ley, puesto que éste establece que las comunicaciones comerciales realizadas por vía electrónica deberán ser claramente identificables como tales.

Por todo ello, la publicidad reclamada vulnera los artículos 5 y 9.1 del Código Ético de Comercio Electrónico y Publicidad Interactiva de Autocontrol.

En consecuencia, AUC solicita que el Jurado declare ilícita la publicidad reclamada y requiera a BANESTO para el cese inmediato de la misma.

4.- Habiéndose dado traslado de la reclamación a BANESTO, esta compañía ha remitido escrito de contestación con fecha de 26 de abril de 2004, en el que manifiesta que el correo electrónico cuestionado no procede de Banesto, sino que forma parte de un intento de conseguir de sus destinatarios las claves de "banca por Internet", para, posteriormente, usarlas fraudulentamente. Además, la reclamada añade que, tuvo ya conocimiento del envío masivo de e-mail de similares características y adoptó las medidas necesarias para que no se consumaran fraudes.

Por todo lo expuesto, BANESTO, solicita al Jurado la desestimación del presente caso.

II.- Fundamentos deontológicos.

1.- A la vista de los hechos expuestos, cabe señalar que la controversia sobre la que debe pronunciarse esta Sección del Jurado es la de determinar si el envío del mensaje de correo por parte de la empresa reclamada al correo electrónico auc@auc.es es lícito.

2.- Este Jurado, a la vista de la documentación aportada y de la información adquirida con relación al presente caso, entiende que la entidad reclamada no tiene ninguna responsabilidad directa o indirecta con relación al envío del correo electrónico cuestionado, habiendo acreditado además que ha adoptado todas las medidas oportunas para evitar el envío en su nombre de correos electrónicos de carácter fraudulento como el que es objeto de este procedimiento.

Por todo ello, la Sección Tercera del Jurado de Autocontrol

ACUERDA

Desestimar la reclamación presentada por la Asociación de Usuarios de la Comunicación contra la entidad Banco Español de Crédito, S.A.

ACTO DE MEDIACION

Reunidos en Madrid, a 10 de febrero de dos mil cuatro, por una parte,
y, por otra, , en nombre y
representación de EL CORTE INGLÉS, S.A., ante el Director General de la Asociación para la
Autorregulación de la Comunicación Comercial (Autocontrol), ;
con el fin de realizar un acto voluntario de mediación en la sede de Autocontrol, sita en Conde de
Peñalver nº 52, 1º D. 28006 Madrid,

ACUERDAN

PRIMERO.- Que el presente acto se refiere a la reclamación presentada por un particular
contra EL CORTE INGLÉS, S.A. (en adelante, CORTE INGLÉS).

SEGUNDO.- Que el particular reclamante expone que ha recibido en numerosas
ocasiones, a través de su correo electrónico, publicidad del CORTE INGLÉS y que les ha
solicitado reiteradamente que no desea recibir más publicidad y sigue recibéndola.

TERCERO.- Que habiéndose dado traslado de la reclamación al CORTE INGLÉS, dicha
compañía manifiesta que por motivos de seguridad es el propio destinatario de los mismos quien
tiene en todo momento la posibilidad de darse de baja on line desde el propio formulario mediante
la opción "*si no deseas seguir recibiendo publicidad, pulsa aquí*". Esta opción se incluye en todos
los correos publicitarios que envía el CORTE INGLÉS, con el objeto de facilitar una baja
personalizada, fácil y segura de su sistema de envío de boletines comerciales. Comprobado el
funcionamiento del sistema la compañía reclamada no tiene constancia de que haya existido en
ningún momento desde la reclamación pérdida de servicio, habiendo estado operativo en todos y
cada uno de los boletines enviados por el CORTE INGLÉS. Además, el cliente puede en todo
momento mediante el acceso a su registro personal modificar la opción indicando que "*no desea
recibir publicidad*". El CORTE INGLÉS ha comprobado el registro del cliente y el mismo tiene en
la actualidad marcado de forma voluntaria la opción "*Sí, deseo recibir información del Grupo de
Empresas El Corte Inglés*".

CUARTO.- Que el particular reclamante habiendo pulsado la opción correcta "*si no
deseas seguir recibiendo publicidad, pulsa aquí*" ha comprobado que no recibe más publicidad del
CORTE INGLÉS. En consecuencia, queda satisfecho y considera finalizado este asunto.

QUINTO.- Que a la vista de lo anterior y a tenor de lo dispuesto en el artículo 17 del
Reglamento del Jurado, se considera que la reclamación queda resuelta por mediación, siendo,
por tanto, innecesario su traslado al Jurado, dándose por concluido este asunto.

Y, para que quede constancia de todo lo anterior, se extiende, en triplicado ejemplar, el
presente documento firmado por las partes intervinientes.

En Madrid, a diez de febrero de dos mil cuatro.