

**ASUNTO Nº: 148/R/SEPTIEMBRE 2004**

**YACOM INTERNET FACTORY, S.A vs. WANADOO ESPAÑA, S.L.**

**("Servicio ADSL")**

En Madrid, a 14 de octubre de 2004, reunida la Sección Tercera del Jurado de Autocontrol, Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial, presidida por \_\_\_\_\_, para el estudio y resolución de la reclamación presentada por YACOM INTERNET FACTORY, S.A. contra una publicidad de la que es responsable la entidad WANADOO ESPAÑA, S.L. emite la siguiente

**RESOLUCIÓN**

**I.- Antecedentes de hecho.**

1.- El pasado día 24 de septiembre de 2004, YACOM INTERNET FACTORY, S.A (en lo sucesivo YACOM) presentó una reclamación contra una publicidad que actualmente realiza en su portal de Internet la entidad Wanadoo España, S.L. (en lo sucesivo, WANADOO).

2.- La reclamación se dirige contra una publicidad insertada en la página web de la reclamada ([www.wanadoo.es](http://www.wanadoo.es)), a través de la cual se promociona el servicio de acceso a Internet ADSL denominado genéricamente "ADSL WANADOO". La reclamante alega que tal publicidad tiene carácter engañoso, infringiendo lo establecido en el artículo 4º de la Ley 34/1988 de 11 de noviembre, General de Publicidad. En este sentido, señala que el mencionado servicio, ofertado a un precio de 14,97€/mes, corresponde a otro servicio de acceso completamente diferente, esto es, el "Servicio de Tarifa Plana Navegable 24 horas" en su modalidad de "ciudad", cuya tarifa es únicamente aplicable durante las dos primeras cuotas. Según YACOM, una vez el usuario pincha en la publicidad que WANADOO realiza del Servicio "ADSL WANADOO", el Servicio que aparece en la misma es el "Servicio ADSL Navegable 512 Nacional" a un precio que dista mucho del precio de 14,97€/mes ofertado inicialmente en la portada.

Por otra parte, la reclamante sostiene que en todas las modalidades de los Servicios de acceso a Internet ofrecidos por WANADOO se omite un dato fundamental para el usuario, como es el hecho de que se trata de un precio que no incluye los impuestos indirectos. Este dato únicamente se revela con posterioridad, en el proceso de contratación de tales servicios.

YACOM sostiene, además, que el hecho de que WANADOO realice esta publicidad ilícita y engañosa supone, asimismo, un acto de competencia desleal, puesto que, YACOM es la compañía que ofrece precios más competitivos en el mercado para la modalidad de acceso a Internet "ADSL", y el hecho de que WANADOO publicite la modalidad de acceso a Internet "ADSL" a un precio, aunque

incierto, notablemente inferior al que YACOM ofrece actualmente a sus clientes, perjudica directamente el buen posicionamiento de YACOM actualmente en el mercado de acceso a Internet, como el operador más "barato" y con tarifas más competitivas.

Por los motivos expuestos, YACOM solicita al Jurado de la Publicidad que declare la ilicitud de la campaña publicitaria realizada por WANADOO del Servicio "ADSL WANADOO" y que inste a la consiguiente retirada de tal campaña, tanto de su portal como de los otros medios donde se esté publicando.

3.- Habiéndose dado traslado de la reclamación a WANADOO, esta compañía remitió escrito de contestación con fecha de 6 de Octubre de 2004, en el que manifiesta que la publicidad objeto de la controversia no puede ser calificada como engañosa. En este sentido, manifiesta que WANADOO realmente ha venido ofertando el Servicio ADSL por un precio de 14,97€/mes y prestándola a todos aquellos usuarios que han querido beneficiarse de la oferta contratándola hasta el 20 de septiembre de 2004, de conformidad con las condiciones promocionales. Dicho con otras palabras, sostiene la reclamada que no sólo es cierto que WANADOO ofertara su servicio ADSL al precio de 14,97€/mes, sino que esta oferta se tradujo en el efectivo disfrute de dicho servicio conforme a las condiciones de la promoción. No obstante, reconocen que, debido a un retraso en la actualización de su página Web, el "banner" reclamado siguió apareciendo en la misma durante unos días tras haber finalizado la promoción.

En lo que respecta a la omisión del dato de la no inclusión de los impuestos indirectos en el precio ofertado, WANADOO argumenta que en la propia documentación aportada por la reclamante puede leerse literalmente debajo de las casillas que incluyen las ofertas y con un tipo y fuente de letra idéntico al del resto de la publicidad "Los precios a que se hace referencia en esta página se entienden con impuestos indirectos no incluidos". Asimismo, manifiestan que el hecho de que la advertencia de la no inclusión de los impuestos indirectos no aparezca en el "banner" de la primera pantalla sino más adelante, se debe al evidente espacio reducido de este banner, en el que es materialmente imposible incluir más información; imposibilidad material que sostiene ha sido reconocida por el propio Jurado de la Publicidad en su Resolución de 26 de noviembre de 2002, en el caso de un particular frente a Epson Ibérica, S.A.U. (Epson Stylus C70).

Finalmente, WANADOO rechaza que haya incurrido en un supuesto de competencia desleal, puesto que la oferta promocional de WANADOO correspondía a una oportunidad cierta y real de disfrutar del servicio ADSL por 14,97€/mes si se contrataba desde el inicio de la promoción hasta el 20 de septiembre de 2004. Y añaden que el retraso en la retirada del banner promocional reclamado no fue un acto de mala fe, como lo evidencia el hecho de que dicho banner fue retirado incluso antes de que se pusiera en su conocimiento la reclamación de YACOM y sin que hubiera recibido ningún otro requerimiento anterior al escrito presentado ante Autocontrol.

Así las cosas, la reclamada solicita al Jurado que proceda a desestimar íntegramente la reclamación formulada por YACOM contra ellos.

## **II.- Fundamentos deontológicos.**

1.- Tal y como se desprende del tenor de la reclamación trasladada a este Jurado por YACOM, en la página web en cuestión se inserta una oferta promocional cuya fecha de finalización –como la propia reclamada ha reconocido- es anterior a la fecha en la que el reclamante ha podido acceder a ella.

2.- Según establece la norma 14 del Código de Conducta Publicitaria “la publicidad no deberá ser engañosa. Se entiende por publicidad engañosa aquella 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”. Al analizar este precepto u otros similares, este Jurado ya ha sostenido que un mensaje puede ser calificado como engañoso desde el momento en que es apto para desencadenar el error de sus destinatarios. Y, bajo esta perspectiva, es claro que un mensaje publicitario apoyado sobre datos falsos o inexactos es apto por definición para generar el error de los consumidores.

3.- Partiendo de esa obligada premisa, la publicidad objeto del presente procedimiento debe ser calificada como engañosa. En la medida en que en la misma se ofrece una oferta promocional (servicio ADSL por 14,97 €/mes) inexistente en el momento en que se difunde la publicidad, el mensaje objeto de controversia difunde un dato falso e inveraz: aunque hubiera sido cierto con anterioridad no lo es una vez finalizada la promoción. El anuncio en examen, contenido en la página web de la empresa reclamada, consiste en una oferta vacía de contenido, apta para inducir a error a aquellos usuarios de Internet que accedan a la página. Así pues, es perfectamente factible que un usuario de Internet llame al número que aparece en la página en examen preguntando por una promoción que ya ha terminado.

En atención a todo lo hasta aquí expuesto, la Sección Tercera el Jurado de Autocontrol de la Publicidad

### **ACUERDA**

1º.- Estimar la reclamación presentada por un Yacom Internet Factory, S.A. frente a un anuncio publicitario del que es responsable la entidad Wanadoo España, S.L.

2º.- Declarar que el anuncio reclamado infringe la norma 14 (principio de veracidad) del Código de Conducta Publicitaria.

3º.- Instar al anunciante, en su caso, el cese de la publicidad reclamada.