



Resolución 2/2022 del Consejo Audiovisual de Andalucía sobre posible publicidad engañosa de la empresa DVuelta Asistencia Legal S.L.U. en Onda Cero.

1.- El Consejo Audiovisual de Andalucía recibió el 11 de enero de 2022 una queja derivada de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) referida a una publicidad radiofónica de la empresa DVuelta Asistencia Legal S.L.U. en Onda Cero, del prestador Uniprex S.A.U. La reclamante expresaba en su escrito que la publicidad, que promueve un servicio de presentación y gestión de recursos contra multas de tráfico, incluía testimonios e impresiones que pudieran no ajustarse al principio de veracidad, adjuntando un Dictamen de Autocontrol del 29 de julio de 2021 sobre el mismo asunto que concluía que la emisión referida pudiera ser considerada publicidad engañosa en caso de no acreditar suficientemente el anunciante que los testimonios de la publicidad eran de clientes suyos, que sus aseveraciones sobre el servicio prestado se apoyaban en experiencias reales y que los resultados obtenidos también se correspondían con la realidad.

El escrito de la denunciante añadía que esta publicidad incitaba a realizar comportamientos contrarios a las normas sobre la seguridad vial a través de los mensajes que en ella se vertían, pues, a su juicio, trasladaba la impresión de que podían excederse los límites de velocidad o estacionar en lugares no permitidos, entre otras conductas ilícitas, con total impunidad. Además, cuestionaba que los testimonios que incluía fueran reales, por lo que solicitaba que la anunciante acreditara que, en efecto, respondían a la verdad. Asimismo, afirmaba haber comprobado que Onda Cero continuaba emitiendo dicha publicidad, y finalizaba con la consideración de que debía ser retirada.

La CNMC, por su parte, daba traslado de la queja a este Consejo por tratarse de la provisión de un servicio que, aunque perteneciente a un grupo de comunicación de ámbito nacional, se ha difundido a través una emisora que cuenta con una licencia de radiodifusión otorgada por la Junta de Andalucía.

2.- El Pleno del Consejo admitió a trámite la queja el 1 de febrero de 2022 y, una vez en posesión de toda la documentación de la queja remitida desde la CNMC, se procedió a la tramitación de la misma. Así, por un lado se notificó al prestador, Onda Cero, solicitándole la confirmación de la emisión de la mencionada publicidad en alguna de las emisoras que operan con licencia otorgada por la Junta de Andalucía. Onda Cero ratificó, dentro del plazo legalmente establecido, que la pieza publicitaria fue emitida el pasado 23 de agosto de 2021 a las 9:37 horas, como apuntaba la reclamante en su escrito.

FIRMADO POR	ANTONIO CHECA GODOY	20/04/2022	PÁGINA 1/5
VERIFICACIÓN	Pk2jmGMS8ZJ53CFLQ4EG8ZJBC9BX8D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



De manera paralela, se notificó la reclamación a la empresa DVuelta Asistencia Legal S.L.U. concediéndole un plazo de quince días hábiles para acreditar que los testimonios que aparecían en el anuncio se correspondían con declaraciones auténticas de usuarios reales del servicio, tal y como se manifestaba en la pieza publicitaria. Asimismo, se le informaba de que en el mismo plazo podría presentar las alegaciones o consideraciones que considerase oportunas. Transcurrido el plazo concedido al efecto, la mencionada empresa no ha acreditado la autenticidad de los testimonios incluidos en los mensajes publicitarios, susceptibles de inducir a error a los consumidores.

3.- El anuncio emitido por Onda Cero, que el Consejo ha analizado, consiste en una breve locución que promociona un servicio de gestión de multas de tráfico. Para ello, combina un off con otras voces, supuestamente pertenecientes a clientes reales de la empresa, tal y como se enuncia explícitamente. La transcripción de la pieza es la siguiente:

Off: Estas son opiniones reales de clientes de DVuelta Conductor:

Cliente 1: Por no tener que pagar las 4 multas me he ahorrado unos 2.000 euros.

Cliente 2: Para mí es eficaz al 100%.

Clienta 3: Bueno, sí, porque yo no he vuelto a pagar multas, aunque vengan, yo las escaneo a vosotros y la verdad es que sí estoy muy contenta, incluso os he recomendado. Encima pagáis si te retiran el carnet, eso ya es un chollo.

Off: Si tú también quieres conducir protegido, llámanos. DVuelta Conductor, 900200240, 900200240. Tú, conduce. Grupo Reacciona.

Como se explicita al comienzo del anuncio, los testimonios que se emiten a continuación pertenecen, supuestamente, a clientes reales de la empresa, y su contenido refleja experiencias y resultados reales del servicio prestado por DVuelta. Esto es, la propia redacción de la pieza exige y asegura que los contenidos incluidos en la misma se ajustan al principio de veracidad.

En caso contrario, si los testimonios que aparecen en el anuncio no fueran de verdaderos clientes de la anunciante, o si las aseveraciones que realizan no se correspondieran con el servicio y resultado real obtenido, la publicidad pudiera inducir a error a los oyentes y, por tanto, tendría la consideración de engañosa.

FIRMADO POR	ANTONIO CHECA GODOY	20/04/2022	PÁGINA 2/5
VERIFICACIÓN	Pk2jmGMS8ZJ53CFLQ4EG8ZJBC9BX8D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



4.- El Consejo Audiovisual de Andalucía es la autoridad audiovisual encargada del cumplimiento de la normativa vigente en materia audiovisual y de publicidad en los medios de comunicación audiovisual de radiodifusión sonora gestionados en virtud de cualquier título habilitante otorgado por la Junta de Andalucía, de conformidad con lo establecido en los artículos 1 y 2 de la Ley 1/2004, de 17 de diciembre, de creación del CAA.

De acuerdo con las funciones establecidas en el artículo 4, le corresponde recibir peticiones, sugerencias y quejas formuladas por los interesados, ya sean individuales o colectivas a través de las asociaciones que los agrupen, y canalizarlas, en su caso, ante los órganos competentes, manteniendo una relación constante y fluida con los distintos sectores de la sociedad andaluza, y requerir, por iniciativa propia o a instancia de los interesados, el cese o rectificación de aquellas prácticas o contenidos que contravengan la normativa en materia de contenidos y publicidad y, cuando proceda, disponerlo, de conformidad con la legislación aplicable y en los supuestos que la misma establezca (apartado 17).

Por tanto, a pesar de tratarse de un canal que emite en todo el Estado a través de licencias locales, dado que la emisión a la que se refiere la persona reclamante ha sido efectuada a través de una emisora que cuenta con un título habilitante de la Junta de Andalucía, procede entrar a analizar la cuestión controvertida; sin perjuicio del traslado de la presente resolución a la CNMC en la medida en que la emisión ha podido ser realizada en cadena y, en consecuencia, haberse difundido a través de internet u otras licencias locales.

Por su parte, el artículo 18.5 de la Ley 7/2010, de 31 de marzo, General de la Comunicación Audiovisual (LGCA) prohíbe la comunicación comercial que fomente comportamientos nocivos para la seguridad de las personas. Asimismo, establece que la comunicación comercial audiovisual también está sometida a las prohibiciones previstas en el resto de la normativa de publicidad. Por tanto, se incluye la publicidad calificada como ilícita por la Ley 34/1988, de 11 de noviembre, General de Publicidad, cuyo artículo 3 e) establece que es ilícita la *publicidad engañosa, la publicidad desleal y la publicidad agresiva, que tendrán el carácter de actos de competencia desleal en los términos contemplados en la Ley de Competencia Desleal.*

Este Consejo comparte los argumentos del Dictamen del jurado de Autocontrol relativos a que el anuncio en cuestión no incita a través de sus mensajes a realizar comportamientos ilegales y, en particular, contrarios a la Ley de Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial. Por tanto, no constituye una publicidad prohibida conforme al apartado 5 del artículo 18 de la LGCA. En segundo lugar, la Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal, establece en su artículo 5.1. que *se considera desleal por engañosa cualquier conducta que contenga información falsa o información que, aun siendo veraz, por su contenido o presentación induzca o pueda inducir a error a los destinatarios, siendo susceptible de alterar su comportamiento económico.*

FIRMADO POR	ANTONIO CHECA GODOY	20/04/2022	PÁGINA 3/5
VERIFICACIÓN	Pk2jmGMS8ZJ53CFLQ4EG8ZJBC9BX8D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



La persona reclamante ha puesto en duda que los testimonios sean reales y, en consecuencia, se ajusten al principio de veracidad; por dicho motivo, se ha requerido al anunciante la aportación de pruebas que acrediten la veracidad de la identidad, es decir, que son clientes reales, y la exactitud de dichos testimonios. En el plazo concedido, no se ha presentado ningún tipo de acreditación ni tampoco alegaciones al respecto. La carga de probar dichos extremos le corresponde al anunciante, por lo que se ha de concluir que el anuncio emitido, en la medida en que puede inducir a error a los destinatarios y alterar su comportamiento económico al contratar los servicios de esta empresa, debe ser calificado como publicidad engañosa.

Al tratarse, además, de una comunicación elaborada por una persona ajena al prestador, Uniprex, S.A.U, este debe cesar en la emisión de la citada comunicación comercial de acuerdo con lo establecido en el artículo 61.2 de la LGCA, sin que concurra ninguna responsabilidad administrativa.

Teniendo en cuenta lo anterior, a propuesta de la Comisión de Contenidos, el Pleno del Consejo Audiovisual de Andalucía, de conformidad con lo establecido en los apartados 17 y 24 del artículo 4 de la Ley 1/2004, de 17 de diciembre, en su reunión del 19 de abril de 2022, y previa deliberación de sus miembros acuerda por UNANIMIDAD las siguientes DECISIONES:

PRIMERA.- El Consejo Audiovisual de Andalucía considera que el anuncio radiofónico de la empresa DVuelta Asistencia Legal S.L.U., emitido a través de una licencia local sujeta al ámbito de actuación de este órgano, constituye un supuesto de publicidad engañosa en la medida en que puede inducir a error a los destinatarios y alterar su comportamiento económico al contratar los servicios de un anunciante que no ha acreditado la veracidad de la identidad, es decir, que se trata de clientes reales, y de los testimonios de los mismos.

SEGUNDA.- Comunicar al prestador Uniprex, S.A.U, titular de la licencia radiofónica local a través de la que se ha emitido el anuncio, que debe cesar en la emisión del mismo.

TERCERA.- Dar traslado de las actuaciones a la Dirección General de Consumo de la Junta de Andalucía, a la que corresponden las competencias en defensa y protección de los consumidores y usuarios de Andalucía.

CUARTA.- Remitir la presente Resolución a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, en la medida en que el anuncio se ha emitido a través de una cadena con licencia local perteneciente a un grupo de ámbito nacional que realiza emisiones en cadenas a través de otras licencias locales, y puede haberse difundido, además, a través de internet.

FIRMADO POR	ANTONIO CHECA GODOY	20/04/2022	PÁGINA 4/5
VERIFICACIÓN	Pk2jmGMS8ZJ53CFLQ4EG8ZJBC9BX8D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



CUARTA.- Notificar esta resolución a la persona reclamante y la empresa DVuelta Asistencia Legal S.L.U.

Sevilla, 19 de abril de 2022
EL PRESIDENTE DEL CONSEJO AUDIOVISUAL DE ANDALUCÍA
ANTONIO CHECA GODOY

FIRMADO POR	ANTONIO CHECA GODOY	20/04/2022	PÁGINA 5/5
VERIFICACIÓN	Pk2jmGMS8ZJ53CFLQ4EG8ZJBC9BX8D	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	