



CONARP

Comisión Nacional de Autorregulación Publicitaria

CONCEPTO No. 038

FECHA : MAYO 27 DE 1999

1. IDENTIFICACION DE LAS PARTES

1.1 SOLICITANTE

Nombre: VARELA S.A. - Jorge Jaeckel
Calidad: Apoderado especial de Varela S.A.
Pieza publicitaria: Campaña publicitaria del producto LAVA Crema Lava vajillas, compuesto por un comercial de televisión, un aviso en revistas y cuñas radiales.
Fecha de presentación de la solicitud: Marzo 5 de 1999
Pruebas presentadas: Las relacionadas en la solicitud.
Fecha de traslado: Marzo 8 de 1999

1.2 DENUNCIADO

Nombre: John Restrepo A. y Cía. Ltda.
Fecha de presentación de la respuesta: Marzo 26 de 1999
Pruebas y anexos: Las indicadas en el memorial de respuesta.

2. NORMAS DEL CODIGO DE AUTORREGULACION PUBLICITARIA QUE SE CONSIDERAN VIOLADAS POR EL SOLICITANTE:

Conforme a los argumentos del solicitante, en la publicidad referida se incurriría, a su juicio, en violación de los artículos 7, 9, 13, 15 y 16 del Código Colombiano de Autorregulación Publicitaria. (CCAP).

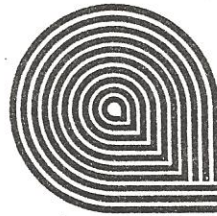
3. ANTECEDENTES

- 3.1 John Restrepo A. y Cía. Ltda., trabajando conjuntamente con la agencia Morales y Asociados, producen y pautan la campaña publicitaria del producto LAVA crema lava vajillas, compuesta por un comercial de televisión, un aviso de revista y cuñas radiales.
- 3.2 Varela S.A., a través de apoderado objeto las piezas que componen dicha campaña alegando que viola los artículos 7, 9, 13, 15, 16 y 18 del CCAP.
- 3.3 John Restrepo A. & Cía. Ltda. se hace parte en la emisión del concepto solicitado a la CONARP, mediante la presentación de descargos y la consignación de la suma exigida de conformidad con el literal b del artículo octavo de la resolución 002 de 1998.

NUEVOS TELEFONOS
611 20 19 - 611 32 50

ASOMEDIOS DIRIVENTAS I.A.A. UCEP Calle 94A No. 11A-73
CALLE 69 No. 9-54 - TELS. 217 8515 - 217 2249 - 249 8760 - FAX: 2117975 - SANTAFE DE BOGOTA - COLOMBIA

UCEP.
Calle 94A No. 11A-73
Tel. 611 32 50
Santafé de Bogotá D.C.



CONARP

Comisión Nacional de Autorregulación Publicitaria

3.4 Dentro del escrito de presentación de descargos, John Restrepo A. & Cía Ltda., envía prueba de laboratorio en donde se demuestra la existencia de colágeno en el producto LAVA CREMA LAVA VAJILLAS.

3.5 VARELA no niega la existencia del colágeno en el producto LAVA.

3.6 Como consecuencia de lo anterior, la Comisión envía una comunicación a John Restrepo A. & Cía Ltda. en donde solicita enviar una ampliación del examen de laboratorio en donde se establezca que el porcentaje de colágeno en la muestra es tanto suficiente como capaz de cumplir con la promesa hecha en la campaña, cual es la de suavizar las manos como consecuencia de su contenido de colágeno.

3.7 John Restrepo A. y Cía. Ltda. nunca envía las pruebas así solicitadas.

4. ARGUMENTOS DE LAS PARTES:

4.1 SOLICITANTE: Estima el solicitante del concepto que constituye el OBJETO DE LA VIOLACION, lo expuesto en la solicitud de concepto de fecha 5 de marzo de 1999, la cual se anexa y forma parte integrante del presente documento.

4.2 DESCARGOS DEL DENUNCIADO: El responsable de la creación publicitaria presenta descargos mediante documento del 26 de marzo de 1999, el cual se anexa y forma parte integrante del presente documento.

5. EVALUACION DE LOS CARGOS Y DESCARGOS

Prevía la evaluación de los cargos y descargos vale mencionar que, de conformidad con lo ordenado por la resolución 002 de 1998 en su artículo noveno el cual a la letra dice " ARTICULO NOVENO.- TERMINO PARA RENDIR PONENCIA.- Recibida la documentación a la que hace referencia el artículo anterior o vencido el término del traslado previsto en el artículo octavo de la presente resolución, sin que se presente respuesta alguna a la solicitud, el miembro de la CONARP al que le corresponde rendir ponencia sobre la consulta, deberá informar al Director Ejecutivo, a mas tardar dentro de los seis (6) días hábiles siguientes, que se encuentra preparada la ponencia para que se incluya en el orden del día de la siguiente reunión de la CONARP, conforme al artículo décimo primero de la presente resolución.", la Comisión se ve obligada a pronunciarse de fondo, cuando las pruebas presentadas por el solicitante no hayan sido controvertidas.

NUEVOS TELEFONOS
611 20 19 - 611 32 50

CALLE 69 No. 9-54 - TELS. 217 8515 - 217 2249 - 249 8760 - FAX: 2117975 - SANTAFE DE BOGOTA - COLOMBIA

UCEP.

Calle 94A No. 11A-73

Tel. 611 32 50

Santafé de Bogotá D.C.



CONARP

Comisión Nacional de Autorregulación Publicitaria

Así las cosas, y de conformidad con lo expuesto, se garantizan tanto el derecho de defensa como el de la debida contradicción de la prueba asegurando el cumplimiento del debido proceso.

Ahora bien, la evaluación de los cargos y descargos es como sigue: VARELA S.A., somete a consideración de la CONARP su inconformidad por la promesa hecha por LAVA CREMA LAVA VAJILLAS, al afirmar que "este producto es una crema arranca grasa que cuida las manos en razón al contenido de colágeno que tiene, por considerar que esta afirmación, hecha a través de las diferentes piezas de la campaña que se estudia, induce a engaño en razón a que se le atribuyen al producto calidades y características que no son ni ciertas ni comprobables."

A efectos de demostrar la anterior afirmación, VARELA S.A. anexa a su solicitud prueba de laboratorio en donde el laboratorio DEPARTAMENTO DE ANALITICA I&D, certifica que:

- a. Dadas las características físicas y químicas del colágeno, éste no resiste productos con un Ph alto, caso en el cual lo hace perder sus propiedades.
- b. El colágeno, sometido a altas temperaturas, como a las que fue sometido este producto en su elaboración, tiene como consecuencia la pérdida de sus propiedades.

Del examen de los análisis presentados por parte de los laboratorios I&D y de TECNIMICRO, allegado este último por LAVA, tiene la CONARP claridad en relación con el hecho de que en la muestras analizadas se comprueba la existencia de colágeno.

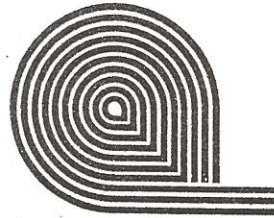
En consecuencia y como quiera que el alcance de las pruebas de análisis presentadas por I&D es mas preciso en referencia con las limitantes a las bondades del colágeno, por oposición a la de TECNIMICRO que se limita a certificar la existencia de colágeno en la muestra, la CONARP solicitó mediante comunicaciones de fechas 15 de abril y del mayo 13 del año en curso, que hiciera llegar, en los términos y condiciones allí expresadas, una serie de precisiones según queda establecido en la mencionada comunicación, que se anexa.

La CONARP no obtuvo respuesta alguna a las comunicaciones en mención, con lo que nunca se recibió dentro del término establecido, prueba alguna que contradijera las presentadas por VARELA S.A.; en consecuencia y de conformidad con lo establecido por la resolución 002 de 1998, procede la CONARP a pronunciarse de fondo en relación con el caso que nos ocupa.

NUEVOS TELÉFONOS
611 20 10 - 611 32 50

CALLE 69 No. 9-54 - TELS. 217 8515 - 217 2249 - 249 8760 - FAX: 2117975 - SANTAFE DE BOGOTA - COLOMBIA

U.C.E.P.
Calle 94A No. 11A-73
Tel. 511 32 50
Santafé de Bogotá D.C.



Comisión Nacional de Autorregulación Publicitaria

6. CONSIDERACIONES DE LA COMISION

Después de un detallado análisis y dadas las siguientes consideraciones, ha conceptuado lo siguiente:

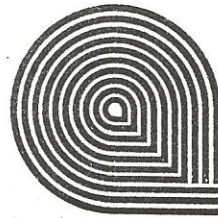
- 6.1 En relación con el contenido de colágeno del producto LAVA CREMA LAVA VAJILLAS, queda demostrado en opinión de esta comisión, con base en los conceptos de los laboratorios allegados por las partes, que es clara la presencia de colágeno.
- 6.2 Ante la CONARP, VARELA presentó mediante pruebas de laboratorio no controvertidas, que LAVA posee un Ph de 9.75, el cual, de conformidad con conceptos, emanados de "Cosmética Merk", "hace que el colágeno sufra daños perdiendo algunas de sus propiedades....., entre ellas la capacidad de hidratación y de formación de capas"
- 6.3 Igualmente, a juicio de la CONARP, VARELA presentó mediante prueba de laboratorio no controvertida, según quedó explicado, que el colágeno cuando es expuesto a fenómenos tales como temperaturas superiores a 35 °C, sufre daños en su estructura molecular a las cuales se deben sus propiedades, todo ello de conformidad con información presentada en documentos de laboratorio emanados en "Cosmética Merk".
- 6.4 De la misma manera, VARELA, presentó mediante prueba de laboratorio no controvertida, de que el colágeno no tiene la habilidad de neutralizar el efecto de otros químicos presentes en la muestra, tales como el carbonato de sodio y el ácido sulfónico.

7. NORMAS QUE SE ESTIMAN VIOLADAS O NO POR ESTA COMISION

Solicita VARELA S.A. que se emita concepto en el que se declare que John Restrepo A. & Cía. Ltda., no contaba con las pruebas con anterioridad a la difusión de la campaña y propone que se declaren como violados los artículos 7, 9, 13, 15 y 16 del Código Colombiano de Autorregulación Publicitaria.

Como consecuencia de lo anterior la comisión se pronuncia de fondo en relación con lo arriba expuesto, así :

- 7.1 "Solicita VARELA que se emita concepto en el que se declare que JOHN RESTREPO A. & CIA. LTDA. no contaba con las pruebas con anterioridad a la difusión de la campaña": No puede la CONARP afirmar si sí o no, LAVA contaba con las pruebas al momento de hacer la afirmación, lo cierto es que esta comisión nunca recibió las pruebas requeridas para poder hacer o desvirtuar esa afirmación.



Comisión Nacional de Autorregulación Publicitaria

- 7.2 En relación con la posible violación del artículo 7 del CCAP, el cual establece: "Los anuncios deberán fundamentarse en los principios de la DECENCIA, HONESTIDAD, y VERACIDAD, que constituyen el marco filosófico de la AUTORREGUALCION", considera esta Comisión que si se viola el artículo en su aparte " Los anuncios deberán fundamentarse en los principios de**VERACIDAD**, que constituyen el marco filosófico de la autorregulación."
- 7.3 En relación con la posible violación del artículo 9 del CCAP, la comisión considera que si hay violación en las partes señaladas en negrillas, así: "Los anuncios deben respetar las normas y principios de la leal competencia. No podrán denigrar, confundir **ni realizar afirmaciones que no correspondan a la verdad en relación con productos**, marcas o empresas de la competencia, ni atribuir a los productos anunciados características y calidades objetivas que no sean ciertas ni comprobables.
- 7.4 En relación con la posible violación del artículo 13 del CCAP, la Comisión considera que si hay violación de todo el artículo así: "**Los anuncios no podrán explotar la falta de conocimiento del consumidor ni abusar de su inexperiencia.**"
- 7.5 En relación con la posible violación del artículo 15 del CCAP, la Comisión considera que si hay violación en las partes señaladas en negrillas, así: "**PRESENTACION VERIDICA: El anuncio debe realizar una presentación verídica del producto anunciado en cuanto se refiera a sus características**, identificación, precio u forma de pago, condiciones de entrega, garantías, propiedad y reconocimientos o aprobaciones oficiales."
- 7.6 En relación con la posible violación del artículo 16 del CCAP, la Comisión considera que si hay violación en las partes señaladas en negrillas, así: "**DESCRIPCIONES Y ARGUMENTACIONES DEL ANUNCIO : OBJETIVAS: Toda descripción, argumentación o afirmación que se haga en el anuncio, relacionada con hechos o datos objetivos, de ser comprobable. Los responsables del anuncio publicitario deberán contar con las pruebas que sustenten sus afirmaciones objetivas con anterioridad a la difusión del anuncio y deberán suministrarlas a las autoridades éticas competentes en el momento en que les sean solicitadas.**"




Comisión Nacional de Autorregulación Publicitaria

8. RECOMENDACIONES

Se recomienda a JOHN RESTREPO A. & CIA. LTDA. modificar la campaña de LAVA CREMA LAVA VAJILLAS, corrigiendo los aspectos arriba mencionados en su sentido de modificación visual o auditiva en los aspectos que hacen mención a la promesa, y que ésta se mantenga fuera del aire hasta en tanto dichas modificaciones no hayan sido realizadas.

Dado en Santafé de Bogotá D.C., a los 21 días del mes de mayo de 1999.


JARDANY SUAREZ


SAMUEL DEL CASTILLO


CARLOS DELGADO PEREIRA


RAFAEL DE NICOLAS GOMEZ


XIMENA TAPIAS DELPORTE