

Buenas tardes,

Les escribimos para rogar que revisen nuestra cuenta publicitaria inhabilitada nºXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

Para poder decidir sobre este caso, permítanme explicarles los hechos:

HECHO 1

Desde el 15 de enero, más o menos, hemos estado trabajando con esta cuenta para promocionar un curso en el que se enseña paso a paso cómo crear XXXXXXXXXXXXXXXX.

La estrategia de venta es un embudo Evergreen con un webinar.

Desde el 15 de enero hemos invertido unos XXXXXXXX€ y facturando XXXXXXXX€.

HECHO 2

El viernes pasado, día 27 de marzo, la cuenta fue inhabilitada sin previo aviso y sin anuncios rechazados previamente.

El motivo: *“Política relacionada con productos o servicios para adultos: este tipo de anuncios pueden resultar delicados y no deben promocionar la venta ni el uso de productos o servicios para adultos, salvo en el caso de los anuncios sobre planificación familiar y anticoncepción dirigidos a personas que tengan 18 años o más”.*

Sin embargo, cuando revisamos esa política, **no vemos nada que aplique a nuestros anuncios, ni a nuestro webinar ni a nuestros productos:**

“Los anuncios no deben promocionar la venta ni el uso de productos o servicios para adultos, a excepción de aquellos relacionados con planificación familiar y anticoncepción. Si los anuncios promocionan métodos anticonceptivos, deben centrarse en las características anticonceptivas del producto, no en el placer sexual ni en la mejora del rendimiento sexual. Además, deben dirigirse a un público mayor de 18 años.”

Esto crea una inseguridad “jurídica” que no hace sino dificultar la relación Plataforma-Anunciante.

HECHO 3

Cuando el viernes hablamos con uno de sus agentes, el agente elevó el caso al departamento encargado.

HECHO 4

Hoy lunes 30/03 recibimos la siguiente respuesta del departamento correspondiente:

“Hola XXXXX

Gracias por tu paciencia

Hemos revisado de manera pormenorizada la cuenta, la página promocionada y la reacción de las personas a los contenidos generados.

Luego de estas verificaciones que nos han tomado un tiempo para poder decidir de manera concreta, hemos concluido que la cuenta publicitaria efectivamente contraría las normas de la plataforma y no será posible reactivarla.”

Esta contestación **no tiene nada que ver con la política de publicidad por la que Facebook inhabilitó nuestra cuenta** y no nos deja margen de reacción para solventar cualquier problema causado.

Ante estos hechos, rogamos se vuelva habilitar la cuenta por las siguientes razones:

PRIMERO

La política por la que se ha inhabilitado “Contenido para adultos” y la razón dada por el equipo revisor no tienen nada que ver y por tanto no hemos tenido tiempo de reacción ni aviso para solventar cualquier problema con nuestros anuncios ni nuestra página web.

SEGUNDO

Somos conscientes de las tres prioridades de Facebook y de su Algoritmo:

1/ Calidad de la experiencia de usuario

2/ Que Facebook haga dinero

3/ Que los anunciantes hagan dinero.

Y estamos continuamente tomando medidas para ello.

TERCERO

Entendemos que algunas de las reacciones a nuestros anuncios son malas y muestran señales de odio. Pero si se fijan en nuestras métricas:

Más de la mitad de las personas que llegan a nuestra landing page se registran al entrenamiento gratuito. Y un 1,5% de los que se registran compran nuestro producto.

¿De verdad es tan malo nuestro producto? ¿De verdad es tan mala nuestra publicidad?

CUARTO

A partir de ahora nos comprometemos firmemente a

- 1) Respetar las políticas de Facebook
- 2) Trabajar para seguir aportando valor y mejorando la experiencia de usuario
- 3) Invertir cada vez más dinero en su plataforma

Quedamos a su entera disposición y gracias por revisar nuestros anuncios y cuenta publicitaria.

Atentamente,

XXXXXXXXXXXXXXXX