



Resolución de 14 de mayo de 2019 de la Sección Séptima del Jurado de AUTOCONTROL, por la que se desestima la reclamación presentada por un particular, contra una publicidad de la que es responsable la empresa Iberia Líneas Aéreas de España, S.A. La Sección desestimó la reclamación declarando que no existía vulneración de la norma 14 (Principio de veracidad) del Código de Conducta Publicitaria de AUTOCONTROL.

Resumen de la Resolución:  
**Particular vs Iberia Líneas Aéreas de España, S.A.**  
**“Puerto Rico desde 250 euros por trayecto”**

Resolución de 14 de mayo de 2019 de la Sección Séptima del Jurado de AUTOCONTROL, por la que se desestima la reclamación presentada por un particular, en relación con una publicidad de la que es responsable la mercantil Iberia Líneas Aéreas de España, S.A.

La reclamación se formula frente a una publicidad difundida a través de Internet en la que se afirma la disponibilidad de vuelos a Puerto Rico desde 250 euros por trayecto de la siguiente manera: *“Playas de ensueño, naturaleza virgen y una cultura de lo más vibrante. Vive la magia de Puerto Rico con hasta 5 vuelos directos cada semana... ¡desde 250 €/trayecto”. ¿A qué esperas para descubrir el paraíso?”*.

El particular argumentó que no había encontrado vuelos por 250 euros ante lo cual la reclamada aportó varios documentos que acreditaban de manera suficiente que efectivamente se comercializaron vuelos a Puerto Rico al precio indicado en la publicidad. En consecuencia, el Jurado concluyó que la publicidad reclamada no infringía lo dispuesto en la norma 14 del Código de Conducta Publicitaria de AUTOCONTROL (principio de veracidad) en la medida en que un consumidor medio normalmente informado y razonablemente atento y perspicaz, no interpreta este tipo de menciones como un precio fijo que se cumplirá en todo caso, sino como el umbral mínimo de precios a partir del cual estará disponible el objeto o servicio promocionado y que la reclamada aportó prueba suficiente de la existencia de vuelos desde dicho precio mínimo.



Texto completo de la Resolución del Jurado: **Particular vs Iberia Líneas Aéreas de España, S.A.**  
**“Puerto Rico desde 250 euros por trayecto”**

En Madrid, a 14 de mayo de 2019, reunida la Sección Séptima del Jurado de Autocontrol, Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial, presidida D. Manuel Rebollo Puig, para el estudio y resolución de la reclamación presentada por un particular contra la empresa, Iberia Líneas Aéreas de España, S.A., emite la siguiente

## RESOLUCIÓN

### I- Antecedentes de hecho.

1.- El pasado 29 de abril de 2019 un particular presentó un escrito de reclamación contra una publicidad de la que es responsable la empresa Iberia Líneas Aéreas de España, S.A.

2.- La reclamación se dirige contra una publicidad difundida a través de Internet por la empresa Iberia Líneas Aéreas de España, S.A., en la que se promueven vuelos a Puerto Rico. En ella se afirma lo siguiente: *“Playas de ensueño, naturaleza virgen y una cultura de lo más vibrante. Vive la magia de Puerto Rico con hasta 5 vuelos directos cada semana... ¡desde 250 €/trayecto”. ¿A qué esperas para descubrir el paraíso?”*.

En adelante, aludiremos a esta publicidad como la **“Publicidad Reclamada”**.

3.- Según expone en su escrito de reclamación, el particular reclamante considera que la Publicidad reclamada es engañosa pues, según sostiene, no es posible encontrar un vuelo a Puerto Rico por el precio ofertado, pues realizó la búsqueda en la página web de la reclamada y lo más barato que pudo encontrar es un vuelo por 700 euros.

4.- Trasladada la reclamación a la empresa Iberia Líneas Aéreas de España, S.A., ésta ha presentado escrito de contestación en plazo. En él sostiene que la publicidad reclamada no es engañosa y aporta diversos documentos que acreditan que se ofrecieron vuelos a Puerto Rico a los precios ofertados.

### II.- Fundamentos deontológicos.

1.- A la vista de los antecedentes hasta aquí expuestos, considera esta Sección que debe analizar la Publicidad reclamada a la luz de la norma 14 del Código de Conducta Publicitaria (en adelante, el **“Código de Autocontrol”**), a cuyo tenor: *“La publicidad no deberá ser engañosa. Se entiende por publicidad engañosa aquélla que*



*de cualquier manera induzca o pueda inducir a error a sus destinatarios, siendo susceptible de alterar su comportamiento económico, siempre que incida sobre alguno de los siguientes aspectos: [...] e) El precio o su modo de fijación, o la existencia de una ventaja específica con respecto al precio”.*

2.- Este Jurado ha tenido ocasión de pronunciarse sobre el modo en que el consumidor medio destinatario de la publicidad percibe las alegaciones del tipo “desde xxx euros”. En particular, y conforme a la doctrina de este Jurado, que reiteramos, un consumidor medio normalmente informado y razonablemente atento y perspicaz, no interpreta este tipo de menciones como un precio fijo que se cumplirá en todo caso, sino como el umbral mínimo de precios a partir del cual estará disponible el objeto o servicio promocionado.

3.- En la publicidad objeto del presente procedimiento se afirma la disponibilidad de vuelos a Puerto Rico desde 250 euros por trayecto.

El reclamante sostiene que no existía ningún viaje disponible al precio ofertado, sin embargo, la reclamada, en su escrito de contestación, ha aportado varios documentos que acreditan de manera suficiente que efectivamente se comercializaron vuelos a Puerto Rico al precio ofertado e indicado en la publicidad.

En consecuencia, y teniendo en cuenta las pruebas aportadas al expediente, esta Sección ha de concluir que no existe elemento alguno que permita apreciar la existencia de una infracción del principio de veracidad recogido en la norma 14 del Código de Conducta Publicitaria de Autocontrol.

En atención a lo expuesto, la Sección Séptima del Jurado de Autocontrol

## **ACUERDA**

Desestimar la reclamación presentada por un particular frente a una publicidad de la que es responsable la empresa Iberia Líneas Aéreas de España, S.A.