



Resolución de 23 de mayo de 2019, de la Sección Séptima del Jurado por la que se desestima una la reclamación presentada por un particular contra una publicidad de la que es responsable Casería La Infiesta. La Sección consideró que la publicidad reclamada no infringía la norma 14 (principio de veracidad) del Código de Conducta Publicitaria de AUTOCONTROL.

Resumen de la Resolución:
Particular vs. Casería la Infiesta
“La Infiesta Alojamiento Cerca Estación de Esquí. Internet”

Resolución de 23 de mayo de 2019 de la Sección Séptima del Jurado de AUTOCONTROL, por la que se desestima la reclamación presentada por un particular frente a una publicidad de la que es responsable Casería La Infiesta.

La reclamación se dirigía contra varias ofertas publicadas por diferentes proveedores de búsqueda en internet en los que se promueven, entre otras ofertas, alojamiento en el hotel Casería La Infiesta. En dichas ofertas se indicaba que el hotel Casería La Infiesta se encontraba a 9.30, 10.70, 10.30 o 10 kilómetros de distancia de la estación de esquí de San Isidro.

A juicio del particular, los anuncios reclamados eran susceptibles de inducir a error a un consumidor en la medida en que la distancia real por carretera entre el hotel y la estación de esquí de San Isidro era de 65 kilómetros.

El Jurado concluyó que no resultaba procedente hacer responsable a la reclamada de la información mostrada en las piezas publicitarias reclamadas, habida cuenta de las pruebas aportadas por esta y en las cuales quedó suficientemente acreditado, no solo que la información relativa a la distancia entre el hotel y la estación de esquí de San Isidro había sido exclusivamente proporcionada por los propios buscadores y que en la página web de la reclamada se indica la distancia correcta entre el hotel y la estación de esquí de San Isidro, sino también que la reclamada contactó anteriormente con dichos buscadores solicitándoles la rectificación de dicha información incorrecta.



Texto completo de la Resolución del Jurado:
Particular vs. Casería la Infiesta
“La Infiesta Alojamiento Cerca Estación de Esquí. Internet”

En Madrid, a 23 de mayo de 2019, reunida la Sección Séptima del Jurado de Autocontrol, Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial, presidida por D^a. María José Morillas Jarillo, para el análisis de la reclamación presentada por un particular en relación con una publicidad relativa a Casería la Infiesta, emite la siguiente

RESOLUCIÓN

I- Antecedentes de hecho.

1.- El pasado 30 de abril de 2019, un particular presentó un escrito de reclamación contra una publicidad relativa al hotel Casería la Infiesta.

2.- La reclamación se dirige contra diversas piezas publicitarias difundidas por diversos proveedores de herramientas de búsqueda en los que se ofrecen, entre otras cosas, hoteles. En ellas se afirma que el hotel Casería la Infiesta se encuentra a 9.30, 10.70, 10.30 o 10 kilómetros de distancia, según el buscador, de la estación de esquí de San Isidro.

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, en diversos buscadores de internet se afirma que el hotel Casería la Infiesta se halla situado a una distancia entre 9 y 11 kilómetros de la estación de esquí de San Isidro cuando ello no es cierto, ya que, en verdad, hay 65 kilómetros de distancia por carretera de montaña.

4.- Trasladada la reclamación a la empresa anunciante, ésta ha presentado escrito de contestación en plazo. En él sostiene que no es responsable de la publicidad controvertida por las siguientes razones: *i)* la información que aparece en la Publicidad reclamada sobre la distancia entre el hotel y la estación de esquí no la proporciona Casería la Infiesta, sino que la proporcionan los propios buscadores; *ii)* Casería la Infiesta ha intentado rectificar esa información, pero los buscadores le responden diciendo que esa información la calcula automáticamente Google o su satélite viendo la distancia en línea recta (y, no por carretera) en el mapa y que ni siquiera ellos pueden modificarla; *iii)* en la página web operada por Casería la Infiesta a la que se accede una vez que se selecciona el Hotel en el correspondiente buscador, se indica expresamente que éste está a 90 minutos en coche de la estación de esquí de San Isidro.



II.- Fundamentos deontológicos.

1.- A la luz de los antecedentes de hecho expuestos y del tenor de la reclamación presentada, esta Sección debe analizar la Publicidad reclamada a la luz del principio de veracidad recogido en la norma 14 del Código de Conducta Publicitaria de Autocontrol (en lo sucesivo, el “**Código de Autocontrol**”).

Según establece este precepto: *“La publicidad no deberá ser engañosa. Se entiende por publicidad engañosa aquella 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: (...) b) Las características principales del bien o servicio, tales como su disponibilidad, sus beneficios, sus riesgos, su ejecución, su composición, sus accesorios, el procedimiento y la fecha de su fabricación o suministro, su entrega, su carácter apropiado, su utilización, su cantidad, sus especificaciones, su origen geográfico o comercial o los resultados que pueden esperarse de su utilización, o los resultados y características esenciales de las pruebas o controles efectuados al bien o servicio. (...).”*

2.- Como se ha reflejado en los antecedentes de hecho, el particular reclamante considera engañosa la Publicidad reclamada al entender que ésta puede inducir a error sobre la distancia que media entre el hotel de la reclamada y la estación de esquí de San Isidro, toda vez que diversos buscadores de Internet afirman que éste se encuentra a una distancia de entre 9 y 11 km cuando en realidad se encuentra a 65 kilómetros de distancia por carretera de montaña.

3.- Esta Sección hace constar, ante todo, que la publicidad objeto de este procedimiento aparece en los resultados de la búsqueda que el usuario realiza a través de proveedores de herramientas de búsqueda tales como Expedia o Booking. Y en ellas se afirma, efectivamente, que el hotel Casería la Infiesta se encuentra a 9.30, 10.70, 10.30 o 10 kilómetros de distancia, según el buscador, de la estación de esquí de San Isidro.

4.- Ahora bien, la reclamada ha aportado prueba suficiente en este procedimiento sobre los siguientes hechos: *i)* la información que aparece en la Publicidad reclamada sobre la distancia que media entre el hotel Casería la Infiesta y la estación de esquí de San Isidro no la proporciona la reclamada, sino los propios buscadores; *ii)* la reclamada ha tratado de rectificar esa información, pero los buscadores le responden diciendo que esa información la calcula automáticamente Google o su satélite viendo la distancia en línea recta (y, no por carretera) en el mapa y así se advierte en una pestaña resaltada en azul; *iii)* en la página web operada por Casería la Infiesta a la que se accede una vez que se selecciona el Hotel en el correspondiente buscador, se indica expresamente que éste está a 90 minutos en coche de la estación de esquí de San Isidro y esa información a diferencia de la anterior, la proporciona Casería la Infiesta.

5.- Teniendo en cuenta las alegaciones y pruebas aportadas al expediente, esta Sección ha de concluir que no es posible hacer responsable a la reclamada de la información que aparece en las piezas reclamadas sobre la distancia que media entre el hotel Casería la Infiesta y la estación de esquí de San Isidro. Y, en consecuencia,



las reclamaciones que han dado origen al presente procedimiento deben ser desestimadas, en la medida en la que las mismas se dirigen de forma específica contra la reclamada, a la cual -reiteramos, conforme a los datos y pruebas obrantes en el expediente- no se le puede imputar la responsabilidad por la información que consta en los buscadores sobre la distancia entre su establecimiento de hostelería y la estación de esquí San Isidro.

Por las razones expuestas, la Sección Séptima del Jurado de Autocontrol

ACUERDA

Desestimar la reclamación presentada por un particular frente a una publicidad en relación con el hotel Casería la Infiesta.