



COMISIÓN EUROPEA

COMUNICADO DE PRENSA

Bruselas, 14 de abril de 2014

Una acción coercitiva coordinada hace que se respeten más los derechos de los consumidores en los sitios web de viajes

En una acción concertada emprendida por las autoridades nacionales de protección de los consumidores y coordinada por la Comisión Europea se constató que un número sorprendentemente elevado, en concreto 382, de los 552 sitios web inspeccionados en 2013 incumplía el Derecho europeo en materia de protección de los consumidores. Como consecuencia de enérgicas medidas coercitivas, el 62 % de los sitios web inspeccionados ya trata a los consumidores como corresponde. Al 38 % restante le esperan nuevas medidas en su contra, pues las autoridades europeas siguen trabajando para garantizar el pleno cumplimiento de los derechos de los consumidores.

«Uno de cada tres internautas de la Unión Europea reserva viajes y alojamiento en línea. Estas personas merecen poder confiar en que tales reservas son seguras y fiables. De los 552 sitios web de viajes que hemos inspeccionado, el 62 % ya se ajustan a la legislación de la UE en materia de protección de los consumidores, gracias a los esfuerzos conjuntos de los Estados miembros y de la Comisión. No cesaré en mi empeño de que se respeten plenamente los derechos de los consumidores e intentaré utilizar las estructuras actuales para lograrlo», ha declarado el Comisario de Política de Consumidores, Neven Mimica.

La Comisión Europea coordina regularmente cribados concertados (también conocidos como «barridos») de sitios web, que llevan a cabo las autoridades nacionales encargadas de hacer cumplir la normativa con el fin de detectar infracciones del Derecho en materia de protección de los consumidores y de hacer que se corrijan. En el verano de 2013, las autoridades nacionales inspeccionaron sitios web, tanto de comerciantes como de intermediarios, en los que se venden viajes en avión y alojamiento en hoteles. En total se inspeccionaron 552 sitios web.

Tras las inspecciones y la verificación, las autoridades nacionales detectaron un total de 382 sitios web que incumplían el Derecho de la UE en materia de protección de los consumidores, mientras que solo el 31 % de los sitios web inspeccionados se ajustaba a la normativa de la UE. Posteriormente, las autoridades nacionales o bien se pusieron en contacto con las empresas nacionales que gestionan los sitios web no conformes a fin de ajustarlos al Derecho de la Unión, o bien, en el caso de las empresas de otro Estado miembro, pidieron ayuda al Estado miembro pertinente. Hasta la fecha se han corregido 173 sitios web, con lo que el número total de sitios web conformes se sitúa en el 62 % de todos los inspeccionados. Actualmente, 209 de ellos tienen diligencias abiertas, entre los que se encuentran 52 cuyos comerciantes se han comprometido a corregirlos.

¿Qué se inspeccionó exactamente?

Se inspeccionaron los sitios web para determinar si era fácil acceder a la información sobre las características de los servicios; si se indicaba el precio en una fase temprana y si este comprendía suplementos opcionales; si se facilitaban direcciones de correo electrónico a través de las cuales podían formularse preguntas y reclamaciones; si figuraban las condiciones de compra y si estas estaban redactadas en un lenguaje sencillo y fácilmente comprensible. Los principales problemas detectados fueron:

- falta de información obligatoria sobre la **identidad del comerciante**, en particular su **dirección de correo electrónico**, lo que privaba a los consumidores de un canal de contacto efectivo; tal información no figuraba en 162 sitios web (30 %);
- falta de **instrucciones claras sobre cómo reclamar**; tal información no figuraba en 157 sitios web (28 %);
- **suplementos opcionales de precio**, p. ej. suplementos por equipaje, seguros, embarque prioritario, cuya aceptación era ineludible; este problema se constató en 133 sitios web (24 %);
- el **precio total** del servicio no se indicaba inicialmente al exponer los elementos principales de la reserva; no facilitaban esta información 112 sitios web (20 %).

Próximos pasos

Las diligencias administrativas o judiciales continúan a nivel nacional en el caso de los 209 sitios web que siguen incumpliendo las normas. Además, se siguen revisando determinadas prácticas del sector de los viajes para que los consumidores dispongan de toda la información pertinente y puedan decidir con conocimiento de causa.

Contexto

Un «**barrido**» es un control sistemático de sitios web en toda la UE a fin de detectar infracciones del Derecho en materia de protección de los consumidores y posteriormente hacerlo cumplir. El barrido es llevado a cabo simultáneamente por las autoridades nacionales competentes, bajo la coordinación de la Comisión Europea y conforme a lo dispuesto en el Reglamento sobre la cooperación en materia de protección de los consumidores (CPC). El **barrido de agencias de viajes** tuvo lugar en veintisiete de los Estados miembros de la UE¹, Islandia y Noruega en junio de 2013. Aún está en curso la «fase de medidas coercitivas». Ha sido el séptimo barrido desde 2007. Se inspeccionaron sitios web que ofrecen viajes en avión, alojamiento, o ambas cosas; los sitios web que ofrecían ambos servicios se contaron dos veces.

Cada vez más ciudadanos europeos compran servicios de viaje en línea: en 2012, el 32 % de los consumidores europeos con acceso a internet reservaron billetes de avión o habitaciones de hotel en línea (datos de la encuesta de Eurostat de 2012 sobre comercio electrónico). Los viajes, el turismo y los sectores conexos representan aproximadamente el 10 % del PIB de la UE. En 2011, los ciudadanos europeos hicieron más de 1 000 millones de viajes de ocio, de los cuales casi el 80 % tuvo lugar en la UE.

¹ Croacia no participó en este barrido, dado que la fase de cribado (junio de 2013) había tenido lugar antes de su adhesión a la UE.

Información adicional:

[MEMO/14/292](#)

Twitter: [@MimicaEU](#), [@EU_Consumer](#)

http://ec.europa.eu/consumers/enforcement/sweep/online_travel_booking/

Personas de contacto:

[David Hudson](#) (+32 22968335)

[Andreana Stankova](#) (+32 22957857)

Para el público: **Europe Direct**, teléfono: **00 800 6 7 8 9 10 11**, o [correo electrónico](#):

País	Sitios web inspeccionados ²	Barrido de agencias de viajes				Sitios web conformes a partir del 3 de abril de 2014, en porcentaje de los inspeccionados en 2013
		Sitios web que ya cumplían las normas	Sitios web con irregularidades confirmadas	Sitios web conformes a partir del 3 de abril de 2014 ³	Sitios web con diligencias abiertas	
Austria	9	3	6	4	5	44 %
Bélgica	28	11	17	18	10	64 %
Bulgaria	17	17	0	17	0	100 %
Chipre	14	4	10	4	10	29 %
Chequia	14	5	9	7	7	50 %
Dinamarca	10	7	3	9	1	90 %
Estonia	11	2	9	6	5	55 %
Finlandia	10	0	10	0	10	0 %
Francia	33	0	33	15	18	45 %
Alemania	33	19	14	22	11	67 %
Grecia	10	2	8	6	4	60 %
Hungría	8	5	3	8	0	100 %
Islandia	10	0	10	9	1	90 %
Irlanda	26	5	21	12	14	46 %
Italia	17	9	8	10	7	59 %
Letonia	12	0	12	1	11	8 %
Lituania	16	11	5	12	4	75 %
Luxemburgo	11	5	6	7	4	64 %
Malta	10	3	7	8	2	80 %
Países Bajos	41	1	40	33	8	80 %
Noruega	32	28	4	32	0	100 %
Polonia	17	12	5	14	3	82 %
Portugal	10	6	4	6	4	60 %
Rumanía	10	3	7	10	0	100 %
Eslovaquia	9	2	7	6	3	67 %
Eslovenia	14	2	12	8	6	57 %
España	32	8	24	18	14	56 %
Suecia	14	0	14	11	3	79 %
Reino Unido	74	0	74	30	44	41 %
Total	552	170	382	343	209	62 %

² Se inspeccionaron sitios web que ofrecían viajes en avión, alojamiento, o ambas cosas; los sitios web que ofrecían ambos servicios se contaron dos veces. Tras la inspección inicial seis sitios web abandonaron la actividad y han dejado de existir; tres en Chipre, dos en Polonia y uno en Eslovaquia.

³ Estas cifras no incluyen los compromisos de los comerciantes en los casos abiertos.