



Resultados del segundo barrido de Internet

Las aerolíneas españolas corrigen sus web de ofertas de billetes tras conversaciones con el Ministerio de Sanidad y Consumo

- Un examen de Internet realizado en septiembre por el Instituto Nacional del Consumo, organismo dependiente del Ministerio de Sanidad y Consumo, había detectado irregularidades
- Spanair e Iberia han corregido las deficiencias e introducido mejoras y Vueling tiene pendientes de modificación algunos aspectos, aunque actualmente no cabe hablar de anomalías
- Según la CE, un primer barrido sobre 400 páginas de oferta de billetes de avión en Europa a través de la Red reveló que 1 de cada 3 incumplían la normativa de consumo
- Ahora, 7 meses después, el 50% de las páginas han corregido los incumplimientos detectados

8 de mayo de 2008. Dos de las tres aerolíneas españolas (Iberia, Spanair y Vueling) han corregido en sus páginas web las irregularidades detectadas por el Instituto Nacional del Consumo (INC), organismo dependiente del Ministerio de Sanidad y Consumo, en un barrido efectuado en Internet el pasado mes de septiembre. La página de Vueling, aunque ha introducido mejoras sustanciales, todavía tiene pendientes de modificar algunos aspectos.

El mencionado barrido se realizó de acuerdo con una iniciativa de la Comisión Europea para llevar a cabo un primer ejercicio conjunto de vigilancia de este mercado, en el que participaron 16 países europeos representados en la red europea de Cooperación para la Protección de los Consumidores (CPC). El objetivo era verificar si las ofertas en Internet de billetes de avión indicaban claramente el precio final, el cumplimiento de las

condiciones ofertadas y analizar las condiciones generales de la contratación.

Las irregularidades más frecuentes que se encontraron estaban relacionadas con los precios de los billetes de avión, la disponibilidad de las ofertas promocionales y con la falta de información clara respecto a los términos y condiciones aplicables del contrato.

REACCIONES

Nada más conocerse los resultados del análisis, las tres compañías aéreas nacionales (Iberia, Spanair y Vueling) se pusieron en contacto con el INC y se comprometieron a modificar y mejorar en un plazo prudencial la información de sus páginas web de venta de billetes, de modo que los consumidores tuvieran fácil acceso a las ofertas y no vieran defraudadas sus expectativas.

Desde el INC se insistió en la necesidad de que la información acerca de las condiciones de la oferta estuvieran en la misma vista que el precio, que no hubiera gastos suplementarios u optativos premarcados y que se mejorara el acceso a las ofertas indicadas o se señalaran claramente las condiciones para optar a las mismas.

SEGUNDO BARRIDO

Un nuevo barrido efectuado para comprobar las modificaciones introducidas en las páginas como consecuencia del anterior ha permitido comprobar en las compañías españolas una mejora general de la información que redundaba en mayor protección y seguridad para los consumidores. No obstante, el INC considera que el esfuerzo debe continuar aunque en el momento actual no cabe hablar de anomalías en las páginas de las aerolíneas nacionales.

En este segundo examen, el INC ha analizado las siete páginas web en las que inicialmente se detectaron anomalías, tras el barrido efectuado conjuntamente con el Centro Europeo del Consumidor (CEC) sobre un listado de las 11 compañías aéreas y agencias de viajes mayoritariamente reclamadas que figuraban en su base de datos.

RESULTADOS

De las siete páginas web revisadas han sido corregidas las correspondientes a Spanair e Iberia. En lo que se refiere a Spanair, las condiciones están mucho más claras y en lugar visible de la página de oferta. Cabe destacar también la supresión del premarcado en la contratación del seguro del viaje,

así como en la conformidad con recibir futuras comunicaciones comerciales de la compañía, que dejan a la elección expresa del consumidor.

En la página web de Iberia se aprecian, en general, mejoras positivas de cara a la información previa a la contratación que recibe el consumidor cuando busca vuelos a través de la web. Existe mayor claridad en los pasos que hay que seguir para adquirir un billete aéreo, y se ha suprimido el premarcado en el seguro, que debe ser calificado de opcional.

En los cinco casos restantes, el trabajo de aplicación está en progreso. De estas páginas, una pertenece a la compañía aérea española Vueling, que ha mejorado notablemente las condiciones y facilidades de acceso a las ofertas, aunque todavía deben modificar algunas cuestiones como, por ejemplo, el seguro opcional del pasajero, que aparece premarcado, y la inclusión en el mismo apartado de la aceptación de las condiciones y el deseo de recibir ofertas promocionales.

Las cuatro páginas restantes pertenecen a agencias mayoristas o compañías aéreas de otro Estado miembro, que están siendo supervisadas desde los respectivos estados de origen a partir de los resultados proporcionados por el INC respecto a lo que afecta al consumidor español.

SITUACIÓN EUROPEA

Los resultados globales del barrido han sido presentados este mediodía en Bruselas por la comisaria para la Protección de los Consumidores, Meglena Kuneva.

De acuerdo con el informe de la Comisión Europea, en la primera fase del barrido las autoridades europeas participantes revisaron en total más de 400 páginas web para comprobar su conformidad con los requisitos legales, y detectaron que en 1 de cada 3 páginas se producía algún incumplimiento de la normativa sobre consumo de la Unión Europea.

Por este motivo, han realizado un seguimiento posterior de dichas páginas durante los últimos siete meses. El 50% de estos sitios web ha sido corregido durante este tiempo. El trabajo de la Comisión Europea y las autoridades nacionales involucradas en el seguimiento y mejora de las ofertas de este tipo continuará durante un año y culminará con un informe final que se publicará en mayo de 2009.