



Barrido simultáneo en la Unión Europea en busca de fraudes en las ofertas

## Consumo detecta anomalías en siete páginas web de venta de billetes de avión

- El Instituto Nacional de Consumo ha rastreado los sitios en Internet de las 11 compañías aéreas y agencias de viajes mayoritariamente reclamadas por los consumidores
- El barrido ha encontrado casos de publicidad engañosa y de incumplimiento de los requisitos legales establecidos para la venta de billetes de avión por internet. Sólo cuatro de las páginas web analizadas carecían de anomalías
- En otro rastreo sobre ofertas de clubes de vacaciones se han encontrado irregularidades en diez páginas web
- La búsqueda se ha realizado conjuntamente con otros países miembros de la Unión Europea en respuesta a iniciativas de organismos europeos de protección de los consumidores

3 de octubre de 2007. El Instituto Nacional del Consumo, organismo dependiente del Ministerio de Sanidad y Consumo, ha detectado **anomalías en siete páginas web dedicadas a la venta de billetes de avión** durante el barrido por Internet realizado conjuntamente con otros países miembros de la Unión Europea para localizar posibles fraudes en las ofertas.

El rastreo de las ofertas de billetes de avión se realizó en respuesta a la iniciativa que propuso el pasado 3 de agosto la Comisión Europea a los países representados en la red europea de Cooperación para la Protección de los Consumidores (CPC). El objetivo era verificar **si las ofertas indican claramente el precio final** y si se cumplen las condiciones ofertadas y de analizar las condiciones generales de la contratación.

**CORREO ELECTRONICO**

rfernandez@msc.es  
bmarcos@msc.es

Esta información puede ser usada en parte o en su integridad sin necesidad de citar fuentes

MINISTERIO DE SANIDAD Y CONSUMO  
28071 - MADRID  
TEL: 91 596 11 22  
FAX: 91 596 15 86

El barrido se concentró en el listado de compañías aéreas y agencias de viajes mayoritariamente reclamadas por los consumidores españoles y europeos. **Se inspeccionaron 11 páginas web de venta de billetes de avión** y se detectaron anomalías en siete de ellas.

En materia de publicidad engañosa, el Instituto Nacional del Consumo detectó **billetes anunciados como gratis que luego tienen cargas de tasas aéreas** en los sitios en Internet de las compañías Ryanair y Vueling. En otros cuatro casos (Ryanair, Iberia, Spanair y Vueling) se localizaron ofertas ventajosas desde un precio inicial que no se da en ningún ejemplo de búsqueda. Por último, se detectaron zonas geográficas que no se corresponden con los aeropuertos de partida y llegada en E-Dreams.

## PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

El Instituto Nacional del Consumo, por otra parte, localizó incumplimientos de los requisitos legales en tres páginas web. Tanto en el sitio de Ryanair como en Transavia y Tuy-Fly la información de venta figuraba en español **mientras que las condiciones generales de aceptación obligatoria sólo constaban en inglés.**

Las únicas cuatro páginas inspeccionadas que **no presentaban ningún tipo de anomalía** en materia de protección de los derechos de los consumidores fueron Air Berlín, Atrapalo.com, Rumbo y Easyjet.

La iniciativa del CPC pretende que los resultados de este barrido lleven a acciones imperativas de cumplimiento de la normativa al amparo del Reglamento de Cooperación entre países comunitarios en vigor desde el 1 de enero pasado. Además, la experiencia permitirá, por un lado, probar la capacidad de la red CPC para trabajar conjuntamente y, por otro, **probar el efecto disuasorio de la acción conjunta de vigilancia** de las autoridades en todo el ámbito de la UE.

## CLUBES DE VACACIONES

Por otra parte, el día del barrido (*sweep day*) incluyó también la inspección de las ofertas de clubes de vacaciones, dentro de las actividades habituales que realiza la Red Internacional de Cumplimiento Normativo y Protección de los Consumidores (ICPEN) en su **campana de prevención y lucha contra el fraude en Internet**, en la que este año han participado 25 países. El objetivo respecto a los clubes de vacaciones está fijado por los cuatro parámetros recomendados por el ICPEN: encontrar usos ilegítimos de sellos de confianza, testimonios falsos, garantías irrealizables y falsos avales de personalidades o famosos.

**CORREO ELECTRONICO**

rfernandez@msc.es  
bmarcos@msc.es

Esta información puede ser usada en parte o en su integridad sin necesidad de citar fuentes

MINISTERIO DE SANIDAD Y CONSUMO  
28071 - MADRID  
TEL: 91 596 11 22  
FAX: 91 596 15 86

La búsqueda se centró en las ofertas de empresas o proveedores que operen desde el país que realiza la prospección o estén preferentemente orientadas a consumidores de ese país, para evitar duplicaciones en la búsqueda, y se utilizó, además, **un protocolo determinado para que los resultados sean homologables en los países participantes.**

El barrido se efectuó conjuntamente con el Centro Europeo del Consumidor (CEC) sobre el listado de empresas reclamadas que figuran en su base de datos. El CEC es una red de órganos de la Comisión Europea constituida **para informar, atender y apoyar a los consumidores y usuarios europeos** en sus compras y utilización de servicios en un estado miembro de la Unión Europea distinto del de residencia habitual cuando estas transacciones no son satisfactorias.

Se analizaron 64 empresas sospechosas de incumplimiento, de las que sólo 23 disponían de una página para realizar sus actividades en Internet. 17 de estas páginas web tenían acceso restringido para los socios. A pesar de esto, el CEC pudo analizar 14 de las 17 páginas con acceso restringido. Los parámetros de búsqueda mostraron que en 10 de estas 14 páginas web se hacía un **uso ilegítimo de sellos de confianza**; en 6 se incluían testimonios falsos y en otras 6 se ofrecían garantías irrealizables. No se encontró entre estas 14 páginas ningún falso aval de personalidad o famoso.

**CORREO ELECTRONICO**

rfernandez@msc.es  
bmarcos@msc.es