

Bruselas, 14 de mayo de 2009

Consumidores: las líneas aéreas se deciden a limpiar sus sitios web de venta de billetes

Los nuevos resultados publicados hoy muestran un «cambio de rumbo» en los sitios web europeos de venta de billetes de avión, por lo que respecta al cumplimiento de las normas que protegen a los consumidores. Las conclusiones figuran en el informe final sobre una operación que, a lo largo de dieciocho meses, ha tratado de acabar con la publicidad engañosa y las prácticas desleales en la UE. A raíz de la investigación iniciada en septiembre de 2007 por la Unión Europea con el fin de verificar el cumplimiento de la normativa y en la que participaron quince autoridades nacionales de la UE y Noruega, se han corregido 115 sitios web de líneas aéreas de los 137 investigados. Según un «chequeo» adicional efectuado en marzo de 2009, que incluyó una simulación independiente de compra de billetes a 67 grandes líneas aéreas, 52 de ellas o bien tenían «buena salud» y se comprometieron a mantener los mismos niveles, o bien respondieron inmediatamente a la consulta de la Comisión con el compromiso de subsanar los problemas pendientes (véanse las listas más abajo). En el proceso de chequeo se verificó el cumplimiento, por parte de los sitios web, de los catorce puntos de una lista que había sido previamente acordada con la industria aeronáutica. La Comisión trabaja ahora para llegar a un acuerdo con la industria que establezca condiciones de igualdad para todas las líneas aéreas de la UE y garantice el respeto continuado de la normativa en los sitios web.

Meglana Kuneva, Comisaria responsable de la protección de los consumidores, ha declarado: «Esta investigación a escala europea de las líneas aéreas está cambiando la faz de los sitios web de líneas aéreas en la UE. Pero no podemos dormimos en los laureles, porque aún queda trabajo por hacer. Con todo, esta primera investigación paneuropea ha demostrado que es eficaz y que puede dar resultados. El siguiente paso es un acuerdo con el conjunto de la industria, por lo que seguiremos de cerca la evolución de los acontecimientos en este sector.»

Por su parte, el Vicepresidente Antonio Tajani, responsable de transportes, ha señalado: «Una de las obligaciones derivadas del Reglamento sobre los servicios aéreos consiste en velar por la total transparencia de los precios. El deber de las líneas aéreas es imponer unas normas de elevada calidad a la industria, mientras que nuestra responsabilidad consiste en garantizar el respeto de las mismas normas por parte de todas las partes implicadas. Esto reviste una enorme importancia para el consumidor, que desea comparar los precios de las distintas líneas y contar con distintas opciones reales entre las que poder elegir.»

1. Resultados del barrido efectuado en 2007 en relación con la venta de billetes de avión

Hasta la fecha, la aplicación de medidas correctivas se ha completado en un 85 % de los casos. De los 137 sitios web investigados, que representan a unas ochenta compañías, se han corregido por ahora 115 (véase el cuadro resumen en la [MEMO/09/238](#) adjunta, que muestra los datos relativos a las medidas correctivas al término de marzo de 2009).

2. «Chequeo» de las líneas aéreas

El objetivo del proceso de chequeo era seguir de cerca la situación general de la venta en línea de billetes de avión, teniendo también en cuenta la entrada en vigor de dos nuevos actos legislativos de la UE (la Directiva sobre prácticas comerciales desleales y el Reglamento sobre los servicios aéreos) que mejoran la protección de los consumidores con respecto a la situación existente en septiembre de 2007, cuando se llevaron a cabo los primeros barridos. Basándose en una lista de catorce puntos acordada con la industria aeronáutica (véase la [MEMO/09/238](#)), el chequeo examinó los siete sitios web de venta de billetes de avión más importantes en los veintisiete Estados miembros, abarcando así 67 líneas aéreas y aproximadamente 339 millones de pasajeros en total. Más adelante se resumen los resultados del proceso de consulta llevado a cabo por la Comisión a partir de los resultados del estudio, incluidas las garantías dadas por las líneas aéreas (véase el cuadro del anexo 1 al comunicado de prensa).

¿Qué ocurre ahora?

- Se han comunicado los resultados del proceso de chequeo a las **autoridades nacionales encargadas de hacer cumplir la normativa** y, si es necesario, se hará un seguimiento de los mismos.
- La Comisión está trabajando con la industria aeronáutica para establecer un **acuerdo que abarque al conjunto de la industria** a fin de consolidar las normas, incluida la supervisión por terceras partes.
- La Comisión presentará, en junio de 2009, una **Comunicación sobre las medidas destinadas a hacer cumplir la normativa**, con el fin de impulsar la labor de la red de autoridades nacionales competentes en la materia (Red de Centros Europeos del Consumidor) dos años después de su puesta en marcha.

Antecedentes:

Página sobre el barrido:

http://ec.europa.eu/consumers/enforcement/sweep/index_en.htm

Anexo 1

Cuadro que recoge los resultados de la consulta de la Comisión a las líneas aéreas basada en el chequeo¹.

Líneas aéreas que cumplen todas las normas contempladas en el chequeo y que se comprometen a mantener este nivel en sus páginas web

- Air Malta
- Blue1
- bmi
- bmibaby
- Estonian Air
- Finnair
- Iberia
- Malmö Aviation
- SAS
- Sata Air Açores
- Sata International
- Spanair
- TAP
- Tarom
- TUIfly
- Virgin Atlantic

¹ El chequeo es un estudio que examina la situación general de la industria aeronáutica para recopilar datos concretos. Sus resultados han dado lugar a una iniciativa política de la Comisión destinada a mejorar el cumplimiento de los puntos de la lista de comprobación. Ni estos resultados ni las actividades derivadas de los mismos emprendidas por la Comisión constituyen una imputación de incumplimiento. Solo las autoridades nacionales encargadas de hacer cumplir la normativa están en situación de investigar oficialmente los casos de incumplimiento.

Líneas aéreas que han ofrecido garantías de haber subsanado los problemas hallados a raíz del chequeo o que se han comprometido a subsanarlos en breve a fin de garantizar el cumplimiento íntegro de todas las normas.

- Adria Airways
- Aegean Airlines
- Aer Arann
- Aer Lingus
- Air Berlin
- Air Europa
- Air One
- Alitalia
- Austrian Airlines
- Binter Canarias
- Blue Air
- Brussels Airlines
- Bulgaria Air
- Carpatair
- Cimber Sterling
- Condor
- Cyprus Airways
- Cyprus Turkish Airlines
- Czech Airlines
- Delta Air Lines
- EasyJet
- Finncomm Airlines
- Flybe
- LOT
- Lufthansa
- Luxair
- Malév Hungarian Airlines
- Meridiana Air
- Norwegian Air Shuttle
- Pegasus Airlines
- Ryanair
- Skyways
- Swiss
- transavia.com
- VLM Airlines
- Wizz Air