

El 44% de los sitios web de viajes en España incumple normas de la UE sobre protección de consumidores

El 44% de los sitios web de viajes en España (catorce de treinta y dos inspeccionados, cuya identidad no ha sido revelada) no respeta las normas de la UE sobre protección de los consumidores.

Entre los incumplimientos más frecuentes detectados está que el precio total del servicio no se indica desde el principio e incluye por defecto suplementos opcionales o que falta información sobre la identidad del comerciante o sobre cómo reclamar, según un informe publicado este lunes por la Comisión Europea.

El resultado supone, no obstante, una importante mejora respecto a la anterior inspección realizada en verano de 2013, cuando el 75% de los sitios web de viajes en España vulneraba la legislación comunitaria. Desde entonces, un total de diez páginas web han corregido las irregularidades detectadas, mientras que catorce tienen diligencias abiertas que podrían culminar en sanciones por parte de las autoridades españolas.

De media, el 62% de los sitios web de viajes de toda la UE respeta las normas sobre consumo, frente a sólo 31%, en verano de 2013.

Los países con peores resultados son Finlandia (donde el 100% de las webs inspeccionadas sigue incumpliendo la legislación comunitaria), Letonia (92%), Chipre (71%) y Reino Unido (59%). En contraste, en Hungría, Rumanía y Bulgaria todos los sitios cumplen.

Uno de cada tres europeos reserva sus viajes online

"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", ha dicho el comisario de Política de Consumidores, **Neven Mimica**, en un comunicado.

La investigación sobre sitios web de viajes -que ofrecen viajes de avión, alojamiento o ambos- se ha realizado mediante un "barrido" por Internet de las autoridades nacionales competentes de los veintiocho Estados miembros más Noruega e Islandia, bajo dirección de la UE, efectuando controles simultáneos y coordinados para detectar infracciones a la legislación comunitaria.

El primer barrido se realizó en verano de 2013 y los resultados han vuelto a verificarse a principios de abril. El principal problema detectado fue la falta de información obligatoria sobre la identidad del comerciante, en particular su dirección de correo electrónico, lo que según Bruselas privaba a los consumidores de un canal de contacto efectivo.

Esta información no figuraba en 162 sitios web (30 %). En muchos casos (28%) no había instrucciones claras sobre cómo reclamar.

Otro incumplimiento frecuente (en el 24% de los sitios inspeccionados) era la inclusión por defecto en el precio de suplementos opcionales (como los seguros de vuelo). Además, el precio total del servicio no se indicaba inicialmente al exponer los elementos principales de la reserva en el 20% de los casos.

En 2012, el 32% de los consumidores europeos con acceso a Internet reservaron billetes de avión o habitaciones de hotel en línea, según *Eurostat*. 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.