



## Reserva de vacaciones en línea: La Comisión y las autoridades de protección de los consumidores toman medidas contra las páginas web de reservas de viajes que llevan a cabo prácticas engañosas

Bruselas, 7 de abril de 2017

**Si bien cada vez es más habitual reservar hoteles y vuelos en línea, los consumidores se enfrentan a un número creciente de problemas relacionados con los servicios de viajes en línea. Según los centros europeos del consumidor, estos servicios son el blanco de la mayor parte de las denuncias de los consumidores.**

En octubre de 2016, la Comisión Europea y las autoridades de protección de los consumidores de la UE pusieron en marcha un análisis coordinado de 352 páginas web de comparación de precios y reservas de viajes en la UE. **Se constató que los precios no eran fidedignos en 235 páginas web, dos tercios de las analizadas.** A título de ejemplo, podemos señalar que se añadieron componentes del precio en una fase avanzada del proceso de reserva sin informar claramente a los consumidores o que los precios promocionales no correspondían a ningún servicio concreto.

Las autoridades han pedido a las páginas web en cuestión que adapten sus prácticas en línea a la legislación de la UE en materia de consumidores, lo que las obliga a ser plenamente transparentes sobre precios y a presentar sus ofertas de manera clara, en la fase inicial del proceso de reserva.

**Věra Jourová**, comisaria de Justicia, Consumidores e Igualdad de Género, ha afirmado: *«Internet ofrece a los consumidores una gran cantidad de información para preparar, comparar y reservar sus vacaciones. Sin embargo, si los análisis sobre las páginas web de comparación de precios son sesgados o carecen de transparencia, estas inducen a engaño a los consumidores. Las empresas afectadas deben respetar las normas europeas en materia de consumidores, al igual que lo hacen las agencias de viajes. A partir de ahora, las autoridades de protección de los consumidores exigirán a las páginas web que resuelvan estos problemas. Los consumidores se merecen la misma protección tanto en línea como fuera de línea.»*

### Conclusiones principales

- **Lo que cree que pagará, ¿es la cantidad que terminará pagando?** En un tercio de los casos, el precio inicial no es el mismo que el precio final.
- **¿Es una oferta o solo un cebo?** En la quinta parte de los casos, las ofertas promocionales no estaban realmente disponibles.
- **¿Tiene claro el precio o esto es un galimatías?** En casi un tercio de los casos, no estaba claro el precio total o el modo de calcularlo.
- **¿Era la última habitación barata que quedaba en el hotel o simplemente la última habitación en oferta de la página web?** En uno de cada cuatro casos, las páginas web no especificaban que las indicaciones que hacían en relación con la disponibilidad (por ejemplo, «solo quedan dos», «solo disponible hoy») se referían exclusivamente a su propio sitio web.

### Próximos pasos

La Red de Cooperación para la Protección de los Consumidores (CPC) se pondrá en contacto con las 235 páginas web con irregularidades y solicitará que las subsanen. En caso de que no cumplan, las autoridades nacionales podrán incoar procedimientos administrativos o judiciales, ya sea directamente o a través de los órganos jurisdiccionales nacionales en función de la legislación nacional aplicable.

### Contexto

Las autoridades de protección de los consumidores de distintos países llevan a cabo un escrutinio («barrido») en toda la UE que consiste en un conjunto de controles simultáneos. Estos controles revelan si se cumple la normativa de la UE en materia de protección de los consumidores. Si en los controles se detecta un incumplimiento de la legislación en la materia, las autoridades de protección de los consumidores se ponen en contacto con las empresas implicadas y las invitan a subsanarlo. Hasta ahora las medidas de «barrido» anteriores se han centrado en: compañías aéreas (2007), contenidos móviles (2008), productos electrónicos (2009), venta de entradas en línea (2010), crédito al consumo

(2011), [contenidos digitales](#) (2012), [servicios de viajes](#) (2013), [garantías sobre productos electrónicos](#) (2014) y la [Directiva sobre los derechos de los consumidores](#) (2015).»

Cada año, la Comisión coordina el análisis de páginas web en un sector específico, con la ayuda de la Red de Cooperación para la Protección de los Consumidores (CPC), que agrupa a las autoridades de consumo de 28 países (26 países de la UE, Noruega e Islandia). Las autoridades son responsables de hacer cumplir la legislación de la UE en materia de protección de los consumidores.

### **Resultados del escrutinio de 2016 de las páginas web de comparación y reserva de viajes**

Las autoridades de la Red de CPC de 28 países (26 países de la UE, Noruega e Islandia) analizaron un total de 352 páginas web y compararon ofertas y precios, principalmente en el sector de los viajes.

Del total de páginas web, el 23,6 % comparaba precios de alojamientos; el 21,3 %, precios de billetes (avión, barco, tren, autobús, etc.); el 5,1 %, precios de alquiler de coches; mientras que

el 44,6 % ofrecía una comparación combinada de productos y servicios (billetes, alojamiento, paquetes de viajes, etc.).

El escrutinio reveló una serie de irregularidades en las herramientas de comparación en línea. Las principales irregularidades se referían al precio y al método de calcularlo y presentarlo:

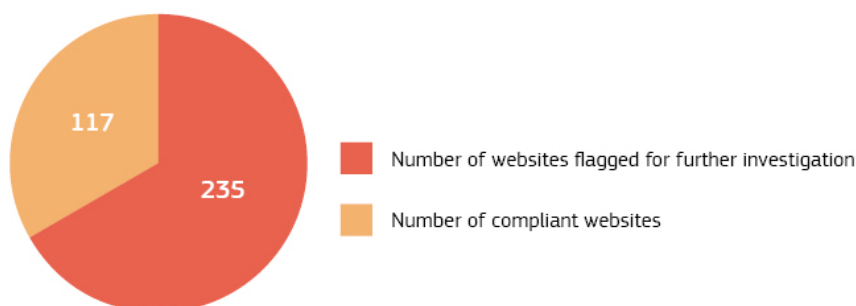
- en el 32,1 % de los casos, el precio que figuraba en la página de la lista de comparación no era el mismo que el que aparecía, en último término, en la página de reserva;
- en el 30,1 % de las páginas web, no estaba claro el precio total (impuestos incluidos) o el método para calcularlo;
- el 20,7 % de las páginas web presentaba precios especiales que no estaban disponibles en ese momento, como se anunciaba a través de la página real de reserva;
- en el 25,9 % de las páginas web se daba la impresión de que determinadas ofertas escaseaban (por ejemplo, «solo quedan dos», «solo disponible hoy»), sin especificar que esta situación de escasa disponibilidad solo se refería a su propia página web.

Otras irregularidades detectadas por las autoridades de la Red CPC se referían a:

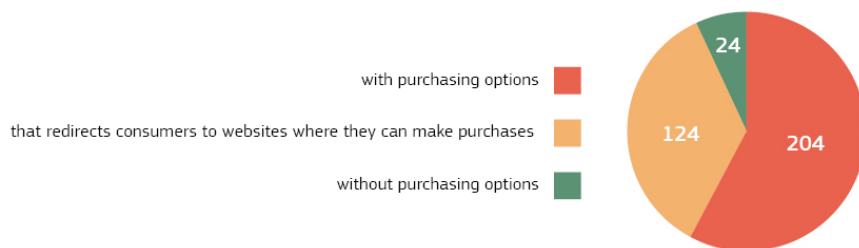
- la identidad del proveedor de la herramienta de comparación: el 22,7 % solo ofrecía información limitada (por ejemplo, nombre y dirección del establecimiento), mientras que el 4 % no facilitaba información alguna;
- el proceso de evaluación por parte de los usuarios: el 21,3 % de las páginas web presentaba las opiniones de los consumidores de manera poco clara o confusa (o incluía elementos que podían hacer dudar de su veracidad);
- la cobertura de la comparación: el 10,5 % de las páginas web no proporcionaba información sustancial que fuera relevante para la comparación.

La cuestión menos problemática era la presentación de la publicidad y la comercialización. Solo en el 2,8 % de las páginas web se constató este tipo de irregularidades.

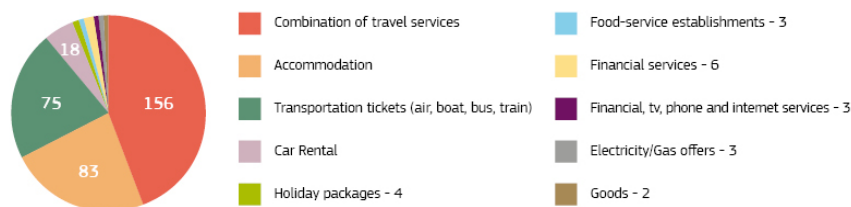
### **Número de páginas web analizadas durante la operación de «barrido» y marcadas para una nueva investigación**



### **Número de páginas web analizadas por tipo de herramienta de comparación**



### Número de páginas web analizadas por tipo de servicio/producto comparado



### Información adicional

[Análisis de páginas web en toda la UE \(SWEEPS\)](#)

[Cooperación en materia de protección de los consumidores](#)

[Ficha informativa](#)

[Preguntas y respuestas](#)

IP/17/844

Personas de contacto para la prensa:

[Christian WIGAND](#) (+32 2 296 22 53)

[Melanie VOIN](#) (+ 32 2 295 86 59)

Solicitudes del público en general: [Europe Direct](#) por teléfono [00 800 67 89 10 11](#) , o por [e-mail](#)