



CAMPAÑAS NACIONALES

AÑO: 2015.

OBJETIVO: Verificar el cumplimiento de la normativa vigente.

DENOMINACIÓN: Páginas web buscadores de servicios en Internet (viajes, hoteles, seguros, etc.).

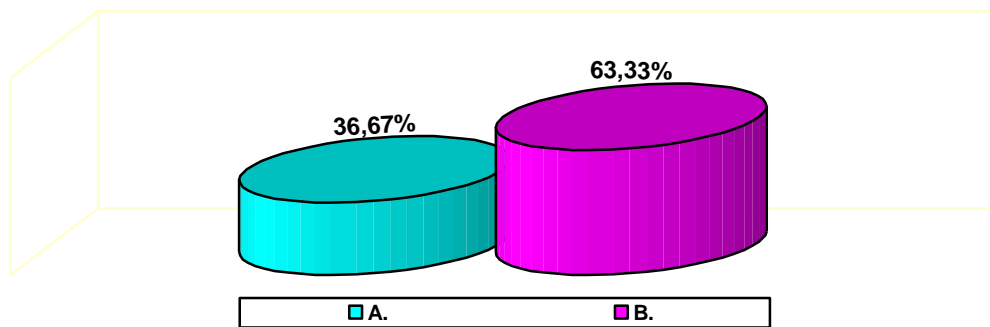
ELEMENTOS ESENCIALES DE CONTROL:

Aspectos relevantes de las actividades desarrolladas por estos servicios que repercuten en los derechos de los consumidores y usuarios.

ASPECTOS SIGNIFICATIVOS	ACTIVIDADES INSPECTORAS	
	PROGRAMACIÓN	REALIZACIÓN
CC.AA Participantes	Baleares Cataluña Ceuta C. Valenciana	I. Baleares C. valenciana Ceuta *
Total de empresas programadas/controladas	55	30

A.- ACTUACIONES INSPECTORAS

Nº DE EMPRESAS CONTROLADAS:	30	
Nº DE EMPRESAS SIN IRREGULARIDADES (A):	11	36,67%
Nº DE EMPRESAS CON IRREGULARIDADES (B):	19	63,33%

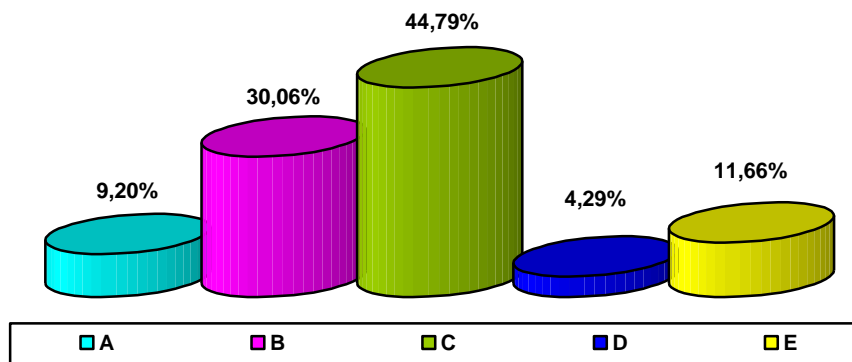


B.- ASPECTOS CONTROLADOS E IRREGULARIDADES DETECTADAS

Las actuaciones de la inspección en empresas de páginas web buscadores de servicios en internet se han centrado en los siguientes aspectos:

- 1.- Información general del responsable. (15 irregularidades)
- 2.- Información previa a la contratación. (49 irregularidades)
- 3.- Información de precios. (73 irregularidades)
- 4.- Cancelaciones y penalizaciones. (7 irregularidades)
- 5.- Sistema de tratamiento de quejas y reclamaciones. (19)

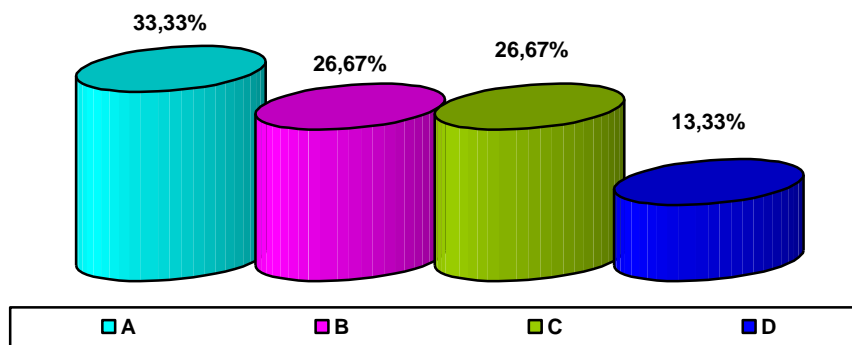
El total de irregularidades ha sido de 163.



- A.- Información general del responsable
- B.- Información previa a la contratación
- C.- Información de precios
- D.- Cancelaciones y penalizaciones
- E.- Sistema de tratamiento de quejas y reclamaciones

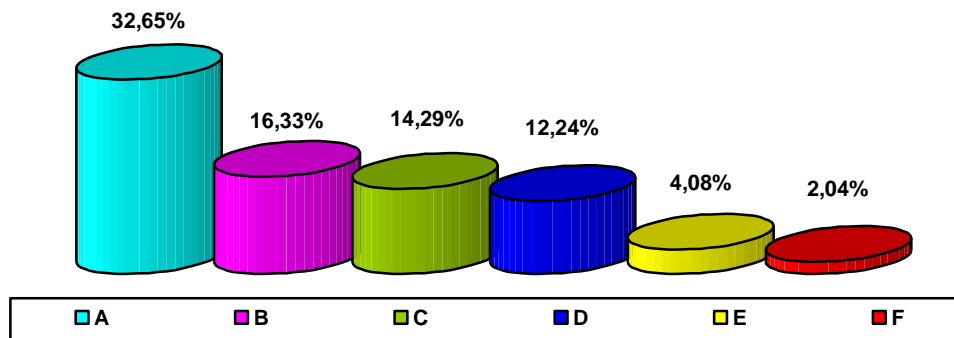
C.- DESGLOSE DE RESULTADOS MÁS SIGNIFICATIVOS

1.- NÚMERO DE IRREGULARIDADES EN LA INFORMACIÓN GENERAL DEL RESPONSABLE



- A.- No figura la residencia o domicilio, o la dirección de uno de sus establecimientos permanentes en España. (5)
- B.- No figura el número o el Código de Identificación Fiscal. (4)
- C.- No figuran los datos de la inscripción en el Registro Mercantil. (4)
- D.- No figura la dirección de correo electrónico y cualquier otro dato que permita establecer con él una comunicación directa y efectiva. (2)

2.- NÚMERO DE IRREGULARIDADES EN LA INFORMACIÓN PREVIA A LA CONTRATACIÓN



A.- No figuran, al tratarse de un intermediario, la identidad del empresario o su dirección geográfica, por cuya cuenta actúa. (16)

B.- No figura si el prestador del servicio va a archivar el documento electrónico en que se formalice el contrato y si éste va a ser accesible. (8)

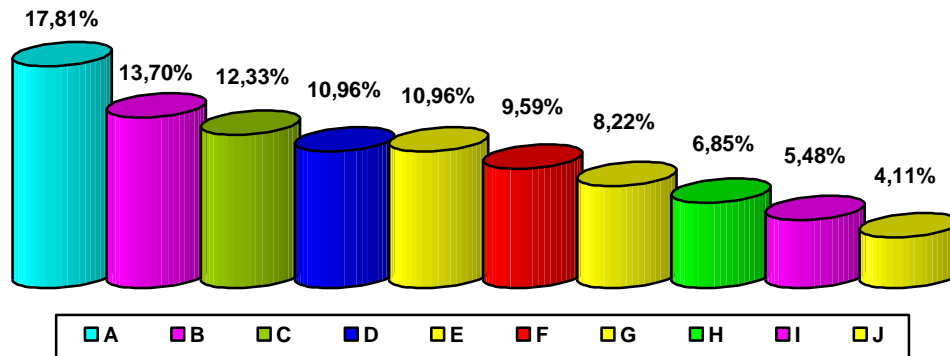
C.- No figura, de forma clara y accesible al consumidor, en su caso, los procedimientos para realizar cambios y anulaciones. (7)

D.- No figuran los medios técnicos que pone a su disposición para identificar y corregir errores en la introducción de los datos. (6)

E.- No figuran los distintos trámites que deben seguirse para celebrar el contrato. (2)

F.- No se informa del derecho de acceso, modificación y cancelación de sus datos personales y de cómo hacerlo. (1)

3.- NÚMERO DE IRREGULARIDADES EN INFORMACIÓN DE PRECIOS

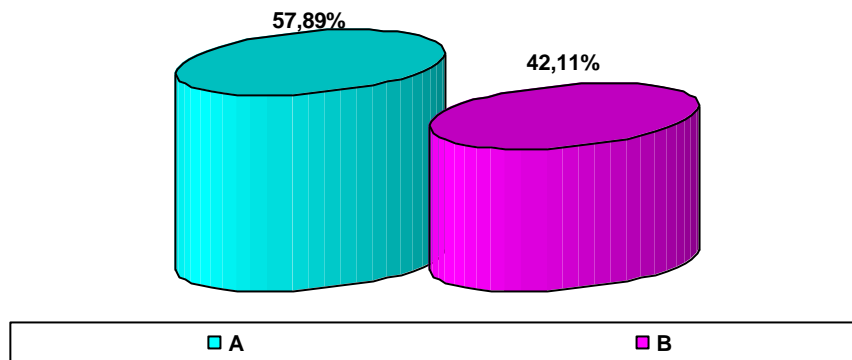


- A.- No se informa, en el caso de pago con tarjeta de crédito o de débito, sobre el límite máximo de la tasa de intercambio. (13)
- B.- No figura en la oferta del servicio información del precio completo, incluyendo todos los impuestos, tasas y gastos obligatorios e inevitables del servicio. (10)
- C.- Los gastos adicionales no se ofrecen sobre una base de opción de inclusión. (9)
- D.- No figura desglosado el precio total del servicio (incluidos los impuestos y tasa y los gastos adicionales que, en su caso, se hayan preseleccionado, así como los gastos de gestión). (8)
- E.- No figura, para el pago con tarjeta, información del coste adicional que conlleva. (8)
- F.- No figura información clara de los suplementos opcionales de precio durante cualquier proceso de reserva (transporte de equipaje adicional, seguros, embarque preferente). (7)
- G.- No figura la posibilidad de acceder al descuento de familia numerosa (vuelos). (6)
- H.- No figura la información de las modalidades de pago aceptadas. (5)
- I.- No figura la posibilidad de acceder al descuento de residente (vuelos). (4)
- J.- No figura información sobre las condiciones de depósito exigido para la reserva (hoteles). (3)

4.- NÚMERO DE IRREGULARIDADES EN LAS CANCELACIONES Y PENALIZACIONES

Hay siete irregularidades por no figurar de forma clara y transparente en la información precontractual, información sobre cancelaciones de la reserva y las penalizaciones que en su caso conllevan. (7)

5.- NÚMERO DE IRREGULARIDADES EN EL SISTEMA DE TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES



A.- No figura el procedimiento para atender las reclamaciones de los consumidores y usuarios, así como, en su caso, la información sobre sistema extrajudicial de resolución de conflictos. (11)

B.- No figura información sobre dirección postal, número de teléfono y número de fax o dirección de correo electrónico en el que el consumidor y usuario puedan interponer sus quejas/reclamaciones o solicitar información sobre los bienes o servicios ofertados o contratados. (8)

RECOMENDACIONES

AL CONSUMIDOR:

Los consumidores deben informarse adecuadamente de la utilización de los servicios y de sus derechos en este ámbito, acudiendo para ello a las Asociaciones de Consumidores, OMICS y a las Direcciones Generales de Consumo de las CC.AA. En aquellos casos en que los consumidores comprueben que el establecimiento incumple la normativa vigente en esta materia se recomienda a los mismos que soliciten y cumplimenten la hoja de reclamaciones correspondiente, con objeto de que pueda intervenir la inspección de consumo, lo que contribuirá, sin duda, a la corrección de las deficiencias detectadas.

AL SECTOR:

El sector deberá mejorar su nivel de profesionalidad y buen hacer en este ámbito, lo que deberá traducirse en un mejor conocimiento de la legislación vigente y un cumplimiento estricto de la misma.

Nota: Información elaborada en el seno de la Comisión de Cooperación de Consumo.