GIRONA NOTICIES.COM
+ Periodisme

Serveis turístics per Internet?

Turisme | 19/11/2009 | 01:57

El 95% de les pàgines web inspeccionades incorporen clàusules abusives segons L'Agència Catalana del Consum (ACC)

L'Agència Catalana del Consum (ACC) alerta de l'elevat nombre d'incompliments que presenten les empreses que presten serveis turístics per Internet.

* Totes les empreses analitzades que venen viatges, bitllets d'avió i lloguen vehicles tenen contractes amb clàusules abusives. Només 3 dels 9 hotels inspeccionats tenen contractes correctes

* L'ACC ha detectat 330 infraccions en matèria de consum a les 62 empreses inspeccionades fins ara. El portals de viatges i les agències són les que registren majors incompliments

* El 15% de les empreses inspeccionades cobren recàrrecs als consumidors per fer ús de targetes de crèdit o dèbit

* Les empreses no s'estan adaptant correctament al comerç electrònic pel que fa als drets dels consumidors

L'Agència Catalana del Consum (ACC) va iniciar la passada primavera una campanya d'inspecció a empreses del sector aeri, agències de viatges, lloguer de vehicles, transport marítim i allotjament (hotels) que operen a través d'Internet, motivada per l'augment continuat de les consultes i reclamacions referides al comerç electrònic en els últims temps. En el cas de les reclamacions transfrontereres gestionades pel Centre Europeu de l'ACC, l'increment l'any 2008 va ser del 19% amb relació a l'any passat. L'ACC ja ha inspeccionat 62 de les 68 pàgines web previstes en aquesta campanya i ha detectat 330 possibles infraccions dels drets dels usuaris i consumidors d'un total de 865 comprovacions. El portals de viatges i les agències són les que registren majors incompliments.

De l'anàlisi feta fins el moment se'n deriva que el sector turístic no s'està adaptant convenientment al comerç electrònic; fa servir de forma generalitzada contractes amb clàusules abusives i necessita corregir males pràctiques relatives a les obligacions en matèria d'informació als consumidors, sobre les seves ofertes i els seus preus. A més, el 15% de les empreses inspeccionades cobren recàrrecs als consumidors per fer ús de targetes de crèdit o dèbit, quan aquest és l'únic mitjà de pagament possible en l'adquisició de serveis a través d'Internet , i en el 13% de les empreses, hi ha serveis opcionals, com l'assegurança, que està pre-marcada d'inici en el procés de contractació.

Claùsules abusives en els contractes

Pel que fa a la tipologia de les infraccions detectades, a més del 95% de les empreses s'hi ha detectat clausules abusives en els contractes, en un 43% dels casos, les infraccions detectades son per publicitat enganyosa i no informar dels preus complerts i en un 36% incompliments en matèria d'informació,

Per sectors, s'han inspeccionat 19 companyies aèries, que totalitzen el 31% de les infraccions detectades. També, 19 portals i agències de viatges, amb el 37% de les infraccions; 9 hotels, amb el 12% de les infraccions, 8 empreses de lloguer de vehicles amb l'11% i 7 de transport marítim, amb el 9%.

Si analitzen els percentatges d'incompliments en matèria d'informació al consumidor, s'observa que aquestes no s'estan adaptant be al comerç electrònic, ja que els majors incompliments es detecten en les obligacions específiques relatives a la venda per Internet. Les que pitjors resultats ofereixen son les companyies aèries, amb un 45% d'infraccions en matèria d'obligacions d'informació (per exemple, un 79% no informen dels mitjans per identificar i esmenar errades en el procès de compra d'un bitllet). Les agències de viatges són el segon grup infractor, amb un 40%; seguides dels hotels inspeccionats (un 35%); les empreses de transport marítim (un 30%), els portals de viatges (un 29%) i les empreses de lloguer de vehicles, amb el 23%.

Assegurances premarcades

El 33% de les agències de viatges inspeccionades tenen la casella de contractació de l'assegurança premarcada, quan hauria de estar en blanc ja que és un servei opcional. El 14% de les pàgines de venda de bitllets de transport marítim, el 12,5% d'empreses de lloguer de vehicles, l'11% de portals de viatges i el 5% de les companyies aèries, també. Aquest incompliment afecta a 8 de les 62 pàgines analitzades i representa un 13% del total d'infraccions detectades.

L'ACC ha detectat una millora important en les infraccions relatives a preus i publicitat en les companyies aèries inspeccionades en relació a la campanya específica realitzada fa un any. Així, aquest grup es troba lluny del 80% d'infraccions detectades en les pàgines dels portals de viatges, de les agències de viatges (un 56%), les empreses de lloguer de vehicles (un 50%) pel que fa al preu complet de l'oferta des de l'inici. En aquest supòsit, les aèries presenten un 42% i només un 16% si es tracta del preu ofertat quan l'usuari fa una selecció particular. En aquest supòsit, un 70% dels portals de viatges incompleixen la norma.

Pàgines webs inspeccionades la campanya de comerç electrònic:

Companyies de transport aeri (19):

www.ryanair.com
www.spanair.com
www.vueling.com
www.iberia.com
www.aireuropa.com
www.easyjet.com
www.lufthansa.com
www.airfrance.es
www.ba.com
www.swiss.com
www.airberlin.com
www.alitalia.com

www.flysas.es
www.delta.com
www.aa.com
www.blueair-web.com
www.continental.com
www.finnair.com
www.usairways.com

Lloguer de vehicles automòbils sense conductor (8):

www.avis.es
www.europcar.es
www.hertz.es
www.atesa.es
www.solmar.es
www.easyCar.com
www.pepecar.com
www.traveljigsawgroup.com

Desplaçaments per mar (7):

www.trasmediterranea.es
www.balearia.com
www.iscomar.com
www.aferry.es
www.grimaldi-ferries.com
www.costacruceros.es
www.crucemar.com

Portals de viatges (10):

www.es.lastminute.com
www.edreams.es
www.muchoviaje.com
www.rumbo.es
www.atrapalo.com
www.logitravel.com
www.booking.com
www.es.octopustravel.com/
www.destinia.com
www.TerminalA.com

Agències de viatges (9):

www.viagesiberia.com
www.racc.cat
www.marsans.com

www.viajeselcorteingles.es
www.iltridaonline.com
www.viajesecuador.com
www.viajescrisol.com
www.halconviajes.com
www.viajeseroski.es

Allotjament – Hotels (9):

www.hesperia.es
www.hoteles-catalonia.com
www.husa.es
www.hotelartsbarcelona.com
www.princesasofia.com
www.solmelia.com
www.Barcelo.com
www.abbahoteles.com
www.ruralverd.cat

Jornada sobre comerç electrònic demà a Barcelona

L'Agència Catalana del Consum (ACC) ha convocat les empreses, les administracions i els organismes que treballen en la protecció dels drets dels consumidors a la Jornada "El Consum del segle XXI. Comprar i vendre a través d'Internet",que se celebrarà demà dijous, 19 de novembre, a l'Auditori Axa de Barcelona.

L'objectiu de la trobada és millorar les regles del joc de la venda per Internet, el sistema de comerç que permetrà cristal·litzar un veritable mercat únic a Europa. El moment és especialment oportú ja que, en paraules del director de l'ACC, Jordi Anguera, "tot i que l'any 2008 va ser un any difícil, amb una disminució del consum en tots els sectors, les vendes per Internet varen augmentat un 39%, de manera que l'únic sector que no està en crisi, en aquests moments, és el comerç electrònic".

En la Jornada s'abordaran diferents aspectes del comerç electrònic, des de la postura de les institucions comunitàries sobre el mercat interior digital, passant pel marc bàsic normatiu, la seguretat de les transaccions, les tendències de la societat de la informació, la supervisió oficial dels mercats digitals –on l'Agència Catalana del Consum té un paper rellevant com a representant de les les comunitats autònomes de l'Estat espanyol al Comitè d'Aplicació del Reglament 2006/2004 de la Comissió Europea. A partir d'aquest Reglament s'ha creat el 2008 una xarxa de control del mercat a l'àmbit europeu per detectar i perseguir pràctiques abusives o il·lícites en el comerç electrònic transfronterer.

La Jornada comptarà amb la presència de representants de la Comissió Europea, de la Secretaria de Telecomunicacions; d'empreses com FNAC, Tick Tack Ticket, Privalia i d'organismes sectorials com l'Associació Espanyola de Comerç Electrònic i Màrqueting Relacional AECEM-FECEMD, l'associació de consumidors ADICAE, l'Agència Catalana de Protecció de Dades, el Centre de Seguretat de la Informació de Catalunya, la Unitat Central de Delictes Informàtics dels Mossos d'Esquadra i els tècnics de la mateixa Agència Catalana del Consum (ACC).

Autor: Redacció
Redacció

https://gironanoticies.com/noticia/14973-serveis-turistics-per-internet.htm