

Bruxelas, 14 de Novembro de 2007

Consumidores: UE ataca sítios web enganosos para venda de bilhetes de avião

A Comissária Europeia da Defesa do Consumidor, Meglena Kuneva, anunciou hoje os resultados de uma investigação realizada em toda a União Europeia – envolvendo 15 autoridades nacionais da UE e da Noruega – para lutar contra a publicidade enganosa e as práticas desleais a nível dos sítios web para venda de bilhetes de avião. A medida abrange as principais transportadoras aéreas europeias, as companhias ditas «de baixo custo», assim como outros sítios web que praticam a venda de bilhetes de avião. Os resultados do inquérito revelam que cerca de 50% de todos os sítios web mostraram irregularidades, nomeadamente a nível da indicação dos preços, dos termos contratuais e da clareza das condições da oferta. Na semana de 24-28 de Setembro, naquela que foi a primeira iniciativa coercitiva conjunta de sempre tomada pela UE no domínio do direito do consumidor (coordenada pela Comissão Europeia), as autoridades competentes da Áustria, Bélgica, Bulgária, Chipre, Dinamarca, Espanha, Estónia, Finlândia, França, Grécia, Itália, Lituânia, Malta, Portugal, Suécia e também da Noruega passaram a pente fino mais de 400 sítios web a fim de verificar a sua conformidade com o direito comunitário do consumidor. A esta fiscalização exaustiva segue-se uma fase de coerção, em que as companhias são contactadas pelas autoridades, sendo-lhes pedido para corrigirem os sítios web ou para clarificarem a sua posição. A Comissária Kuneva advertiu hoje as companhias do prazo de quatro meses que lhes é dado para reagir. Paralelamente à possível instauração de processos judiciais, Meglena Kuneva não hesitará em revelar os nomes das companhias que não corrigirem os seus sítios web no sentido de os conformar à legislação da UE dentro do prazo previsto.

«Quer se encontrem em Bruxelas, Barcelona, Munique ou Manchester, os consumidores têm o direito de dispor de preços claros e justos, sem surpresas dissimuladas na letra pequenina do contrato» declarou a Comissária. «Descobrimos que cerca de 50% dos sítios web para venda de bilhetes de avião estão actualmente a induzir em erro os consumidores europeus. Os números hoje revelados mostram que há um grande problema neste sector. Trata-se de um assunto de envergadura europeia e que requer uma acção a nível de toda a Europa. Hoje», acrescentou Kuneva, «aviso o mais seriamente possível as companhias a tomar medidas com celeridade no sentido de resolver estas anomalias. Expirado o prazo até Janeiro, não hesitarei em ir mais longe, revelando os nomes e causando embaraço às companhias que ainda estiverem em situação de infracção.»

A fiscalização exaustiva

Esta fiscalização da UE constitui uma nova forma de acção coercitiva – uma verificação sistemática realizada em simultâneo e de forma coordenada em diferentes Estados-Membros, para investigar infracções ao direito do consumidor.

A investigação à venda de bilhetes de avião foi lançada e coordenada pela Comissão Europeia sob a égide do Regulamento relativo à cooperação em matéria de Defesa do Consumidor, que entrou em vigor no final de 2006.

Como funciona?

Durante a mesma semana, no final de Setembro, as autoridades nacionais participantes utilizaram uma metodologia comum e predefiniram termos de busca, tais como «bilhete de avião», «voos baratos», «viagem», «last minute», «milhas aéreas» e «voe mais barato», para identificar e investigar sítios *web* para venda de bilhetes de avião, cujo alvo fossem os consumidores daqueles países. Foram examinadas centenas de sítios *web* por funcionários nacionais, para identificar os que infringem a legislação comunitária (Directiva 84/450/CEE relativa à publicidade enganosa e Directiva 93/13/CEE do Conselho sobre cláusulas abusivas nos contratos celebrados com os consumidores).

A acção de fiscalização centrou-se em três práticas-chave:

- **Indicação clara dos preços:** O montante anunciado em destaque na primeira página dos sítios *web* deve indicar claramente o preço total, ou seja, os encargos adicionais, como taxas, despesas de reserva ou comissões por pagamento com cartão de crédito, devem ser claramente indicados desde o início e não acrescentados numa fase posterior da operação de reserva.
- **Disponibilidade:** Quaisquer condições subjacentes à oferta, em especial limitações de disponibilidade relacionadas com uma determinada modalidade em oferta, devem ser claramente indicadas. Os preços e as ofertas especiais são frequentemente utilizados para iludir o consumidor, incitando-o a proceder a uma reserva de voo, quando, na realidade, só está disponível um número muito limitado de lugares que correspondem à oferta publicitada.
- **Termos contratuais honestos:** Os termos do contrato devem ser claramente indicados, de forma honesta, e facilmente acessíveis. Entre as práticas desleais contam-se a subscrição obrigatória de um seguro paralelamente à compra do bilhete, ou o ter de assinalar expressamente que não se quer subscrever um seguro, em vez da opção normal que seria não ter de assinalar nada. Os termos e condições contratuais devem estar disponíveis na língua do consumidor.

Resultados da fiscalização de 2007				
País	N.º de sítios <i>web</i> fiscalizados	N.º de sítios <i>web</i> com irregularidades	N.º a ser seguido pela CDC*	N.º a ser seguido a nível nacional
Suécia	32	16	1	15
Bulgária	54	18	0	18
Dinamarca	62	25	21	4
Grécia	13	0	0	0
Finlândia	30	20	9	11
Chipre	8	0	0	0
Lituânia	40	23	0	23
Bélgica	48	46	9	37
Portugal	16	11	0	11
Espanha	11	7	3	4
Itália	11	9	1	8
Áustria	20	0	0	0
Noruega	31	22	10	12
França	31	13	5	8
Estónia	26	14	4	10
Malta	14	2	0	2
Total	447	226	63	163

*CDC = Rede de Cooperação no domínio da Defesa do Consumidor – trata-se de uma rede composta de autoridades de fiscalização e controlo pertencentes a 27 Estados-Membros (acrescidos da Noruega e da Islândia) instituída no âmbito do Regulamento (CE) n.º 2006/2004 relativo à cooperação no domínio da defesa do consumidor para tratar de questões transfronteiriças.

E a seguir?

Depois da fiscalização, as companhias serão contactadas pelas autoridades e ser-lhes-á pedido que procedam a clarificações ou que alterem as suas práticas. Os que o não fizerem podem vir a ser processados judicialmente, traduzindo-se as sanções por multas ou pelo encerramento dos próprios sítios *web*. Na prática, as autoridades nacionais investigarão e exercerão controlo sobre os casos nacionais. Nos casos transfronteiriços, as autoridades pedirão ajuda às suas homólogas nos demais países europeus através da CDC (por exemplo, sempre que a companhia em causa operar a partir de outro país).