

Bruxelas, 8 de Maio de 2008

## Consumidores: Corrigidos 50% dos sítios Web enganosos de companhias aéreas

*A Comissária Europeia da Defesa do Consumidor, Meglena Kuneva, publicou hoje o relatório intercalar 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 nos sítios Web de venda de bilhetes de avião. O relatório revela que «existem problemas de consumo graves e persistentes» no sector das companhias aéreas na sua globalidade. Nos últimos sete meses, foi necessário tomar medidas coercitivas relativamente a um terço dos sítios Web fiscalizados (137 dos 386 inicialmente verificados pelos 13 países relatores), por motivo de infracção do direito europeu do consumidor. Mais de 50% destes sítios Web foram corrigidos durante este período.*

«É inaceitável que um em cada três consumidores que reservam um bilhete de avião em linha seja prejudicado, enganado e confundido», declarou a Comissária Europeia da Defesa do consumidor, Meglena Kuneva. «O relatório revela que há problemas graves e persistentes com a venda de bilhetes no sector das companhias aéreas na sua globalidade. Tenciono fazer todo o possível, em colaboração com os Estados-Membros, para que esta investigação esteja concluída até 1 de Maio do próximo ano. Mas estes resultados constituem um sinal político claro que não podemos ignorar. Espero que os operadores tenham tomado consciência da determinação da Comissão em agir em defesa do consumidor quando tal é necessário. A minha mensagem às empresas é clara: tomem medidas agora, ou tomá-las-emos nós. Queremos ver provas credíveis de melhorias na regularização destas práticas de venda e de *marketing* no sector do transporte aéreo até 1 de Maio do próximo ano, caso contrário seremos obrigados a intervir.»

### Principais resultados

O relatório intercalar da Comissão sobre a investigação dos sítios Web de venda de bilhetes de avião apresenta um panorama da situação, a 22 de Fevereiro de 2008, no que respeita à acção coercitiva, com base nos dados disponíveis relativos a 13 países. A investigação centrou-se na indicação enganosa dos preços, na disponibilidade das ofertas e nas cláusulas contratuais desleais (incluindo opções pré-seleccionadas e disponibilidade das cláusulas contratuais na língua do consumidor). Os principais resultados foram os seguintes:

- Foi necessário tomar medidas de coerção por infracção do direito do consumidor relativamente a **1 em cada 3 sítios Web**.

- **Muitos dos sítios Web apresentavam múltiplas irregularidades.** Os problemas constatados neste sector inserem-se nas seguintes categorias: **indicação enganosa dos preços**, detectada em 58% dos sítios investigados, que constitui o problema mais frequente; irregularidades relacionadas com as **cláusulas contratuais** (versão linguística errada ou inexistente, serviços opcionais pré-seleccionados), constatadas em 49% dos sítios; **indisponibilidade das ofertas anunciadas**, constatada em 15% dos sítios.
- **Estas tendências observam-se em todo o sector do transporte aéreo, tanto nas companhias aéreas como nos operadores turísticos** (a distinção entre as companhias ditas «de baixo custo» e as companhias tradicionais é cada vez menos nítida na prática). Dos 79 sítios Web investigados por motivo de indicação enganosa dos preços, 44 (56%) são de companhias aéreas, 27 (34%) de agências de viagens/operadores turísticos e 8 (10%) de outros tipos de sítios Web (por exemplo sítios de comparação de preços). Dos 21 sítios Web com problemas relacionados com a disponibilidade das ofertas, 12 (57%) eram de companhias aéreas, 6 (28%) de agências de viagens e 3 da categoria «outros». Dos 67 sítios investigados por cláusulas contratuais abusivas, 26 (39%) eram de companhias aéreas, 34 (51%) de agências de viagens e 7 (10%) da categoria «outros». (Muitos sítios apresentavam irregularidades múltiplas, pelo que as estatísticas relativas a irregularidades são superiores ao número de sítios).
- Os problemas são constatados numa **vasta gama de empresas**. Os 137 sítios investigados representam cerca de 80 empresas – desde as de grande notoriedade até às menos conhecidas.
- **A acção coercitiva ultrapassou já os 50%.** Os quadros do relatório intercalar (ver quadro sintético na nota anexa) apresentam os dados relativos à situação das medidas de coerção em 22 de Fevereiro de 2008. Desde essa data, esta acção prosseguiu e foram tomadas novas medidas de correcção. A Lituânia comunicou que todos os sítios que tinha indicado com irregularidades confirmadas estão agora corrigidos, com 13 sítios adicionais. Estes dados elevam para mais de 50% o nível de correcção no final de Abril.
- **A acção coercitiva relativa aos casos nacionais e aos casos transfronteiriços varia substancialmente.** O relatório revela uma taxa de medidas de coerção/correcção de 55% (50 em 90) para os sítios nacionais, em que as autoridades se ocupam das empresas baseadas no seu território. Em contrapartida, nos casos transfronteiriços, em que as autoridades nacionais pedem ajuda aos seus homólogos de outros países tendo em vista a aplicação da lei no que respeita a empresas baseadas nesses países, a taxa de medidas de coerção é de 12% (5 em 42 casos).
- **Transparência.** Os condicionalismos legais impedem a maior parte dos Estados-Membros de divulgar os nomes das companhias nesta fase, enquanto estiverem em curso os procedimentos administrativos ou judiciais. Esta é uma questão chave para o funcionamento futuro da rede. A Noruega e a Suécia publicaram listas dos sítios Web de empresas sob investigação (ver ligação infra).

**E a seguir?**

A acção coercitiva será intensificada no âmbito da rede, estando previsto apresentar um novo relatório depois de 1 de Maio de 2009. A Comissão acompanhará os progressos no sector das companhias aéreas ao longo do próximo ano e examinará então a necessidade de tomar novas medidas. Ao longo de 2008 serão publicadas actualizações sobre a acção coercitiva nos sítios Web nacionais, aos quais se pode aceder através do sítio Web da Comissão dedicado aos consumidores.

Página relativa à acção de fiscalização:

[http://ec.europa.eu/consumers/enforcement/sweep/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/enforcement/sweep/index_en.htm)