

Bruxelas, 14 de Maio de 2009

## **Consumidores: As companhias aéreas limpam os seus sítios Web de venda de bilhetes em linha**

*Os mais recentes resultados de um estudo da UE, publicados hoje, revelam «uma mudança de rumo» nos sítios Web europeus de venda de bilhetes de avião em linha no que diz respeito ao cumprimento das regras de defesa do consumidor. As conclusões do estudo figuram num relatório final relativo a um processo de 18 meses de combate à publicidade enganosa e às práticas desleais em toda a UE. Em consequência de uma investigação da UE sobre a aplicação da legislação, iniciada em Setembro de 2007 – que envolveu 15 autoridades nacionais da UE e a Noruega –, foram introduzidas correcções em 115 de um total de 137 sítios Web de companhias aéreas objecto de investigação. Na sequência de um controlo adicional do «estado de saúde» dos sítios Web, que comportou compras anónimas efectuadas por investigadores independentes junto de 67 grandes companhias de aviação em Março de 2009, 52 transportadoras aéreas foram consideradas como estando de «boa saúde» e assumiram o compromisso de manter o mesmo nível de conformidade, ou responderam imediatamente à consulta da Comissão com a promessa de rectificar as questões pendentes (ver listas no final). O processo de controlo analisou os sítios Web com base numa lista de controlo abrangente, previamente acordada com o sector, que incluía 14 pontos. A Comissão está actualmente a trabalhar para pôr em vigor um acordo sectorial, com o objectivo de proporcionar condições equitativas às companhias aéreas na UE e de fazer com que os seus sítios Web mantenham um nível de qualidade elevado.*

Meglana Kuneva, a Comissária responsável pela política dos consumidores, declarou: «A presente investigação das companhias aéreas à escala europeia está a produzir transformações nos seus sítios Web em toda a UE. Não há margem para a complacência; há ainda muito por fazer, mas esta primeira investigação pan-europeia em matéria de aplicação da legislação mostrou que tem realmente “garra” e que pode produzir resultados concretos. A próxima etapa será o estabelecimento de um acordo à escala sectorial, além de continuarmos a acompanhar de perto os desenvolvimentos no sector.»

O Vice-Presidente da Comissão, que tutela os Transportes, Antonio Tajani, afirmou: «Aplicar uma transparência total em matéria de preços é uma obrigação decorrente do Regulamento dos serviços aéreos. É um dever das companhias aéreas imporem normas de elevada qualidade no sector, mas é da nossa responsabilidade assegurar que todos os operadores respeitem as mesmas regras. Isto é da maior importância para um consumidor que pretenda comparar os preços praticados pelas transportadoras áreas para fazer uma escolha com conhecimento de causa.»

## **1. Resultados da acção de investigação e «limpeza» dos sítios Web de venda de bilhetes em linha de 2007**

**Em 85% dos casos, as acções empreendidas para garantir a aplicação da legislação foram agora concluídas.** Dos 137 sítios Web investigados, que representam cerca de 80 empresas, 115 foram actualmente objecto de correcções (ver quadro-resumo no [MEMO/09/238](#) em anexo, que inclui os dados relativos a esta acção de controlo da aplicação da legislação em finais de Março de 2009.)

## **2. Estudo sobre o «estado de saúde» das companhias aéreas**

O controlo do «estado de saúde» das companhias aéreas tinha como objectivo monitorizar a situação global no sector das vendas de bilhetes de avião em linha, tomando em consideração igualmente a entrada em vigor, desde a data das primeiras acções de investigação e «limpeza» de Setembro de 2007, de dois novos actos legislativos da UE destinados a reforçar a defesa do consumidor (directiva-quadro relativa a práticas comerciais desleais e regulamento sobre os serviços aéreos). Com base numa lista de controlo com 14 pontos, acordada com o sector (ver [MEMO/09/238](#)) a investigação examinou os sete sítios Web das transportadoras aéreas mais importantes nos 27 Estados-Membros – abrangendo 67 companhias aéreas e, aproximadamente, 339 milhões de passageiros, no total. Os resultados do processo de consulta realizado pela Comissão com base nas conclusões do estudo, bem como os compromissos assumidos pelas companhias aéreas são sintetizados em seguida (ver quadro do anexo 1 ao comunicado de imprensa).

### **E a seguir?**

- Os resultados do processo de investigação foram transmitidos às **autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação** e serão objecto de acompanhamento, se necessário.
- A Comissão está a trabalhar com o sector, a fim de pôr em vigor um **acordo sectorial** que garanta a observância das normas, incluindo uma monitorização independente por terceiros.
- A Comissão apresentará, em Junho de 2009, uma **Comunicação sobre a aplicação do acervo legislativo** com o propósito de consolidar o trabalho desenvolvido pela rede das autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação (rede CPC) após os seus dois primeiros anos de funcionamento.

### **Antecedentes:**

Página Web relativa à acção de investigação e «limpeza»:

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

## Anexo 1

**Quadro que apresenta os resultados da consulta da Comissão às companhias aéreas com base no estudo relativo à investigação sobre o «estado de saúde» do sector<sup>1</sup>.**

**Companhias aéreas que cumprem os requisitos da investigação e que assumiram o compromisso de manter as suas páginas Web a esse nível**

Air Malta

Blue1

bmi

bmibaby

Estonian Air

Finnair

Iberia

Malmö Aviation

SAS

Sata Air Açores

Sata International

Spanair

TAP

Tarom

TUIfly

Virgin Atlantic

---

<sup>1</sup> O exame do «estado de saúde» é um estudo de investigação dos factos, que analisa a situação global do sector. As suas conclusões originaram uma iniciativa política da Comissão, a fim de melhorar o cumprimento dos pontos constantes da lista de controlo. Estas conclusões e as actividades de acompanhamento da Comissão não constituem uma alegação de infracção. Cabe exclusivamente às autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação investigar formalmente eventuais infracções.

**Companhias aéreas que declaram já ter abordado as questões suscitadas pela investigação ou que assumiram o compromisso de o vir a fazer em breve, para assegurar o pleno cumprimento de todos os requisitos**

Adria Airways  
Aegean Airlines  
Aer Arann  
Aer Lingus  
Air Berlin  
Air Europa  
Air One  
Alitalia  
Austrian Airlines  
Binter Canarias  
Blue Air  
Brussels Airlines  
Bulgaria Air  
Carpatair  
Cimber Sterling  
Condor  
Cyprus Airways  
Cyprus Turkish Airlines  
Czech Airlines  
Delta Air Lines  
EasyJet  
Finncomm Airlines  
Flybe  
LOT  
Lufthansa  
Luxair  
Malév Hungarian Airlines  
Meridiana Air  
Norwegian Air Shuttle

Pegasus Airlines

Ryanair

Skyways

Swiss

transavia.com

VLM Airlines

Wizz Air