

L'AGÈNCIA CATALANA DEL CONSUM (ACC) IMPOSA SANCIONS A COMPANYIES AÈRIES PER UN IMPORT GLOBAL DE 736.700€

- **Les sancions més importants estan motivades per publicitat enganyosa (417.000 €) i clàusules abusives (145.700 €)**
- **L'ACC ha inspeccionat 29 companyies aèries durant el 2006**
- **Els retards, la pèrdua d'equipatge, i la cancel·lació de vols són els motius que ocasionen més reclamacions**
- **És la primera campanya d'inspecció que es realitza en aquest sector a Catalunya i la de més abast de l'Estat espanyol**

L'Agència Catalana del Consum ha sancionat diverses companyies aèries fruit de la campanya d'inspecció iniciada a finals del 2006 a empreses d'aquest sector amb seu social o punts de venda a Catalunya o que ofereixen els seus serveis al nostre país, tant les convencionals com les anomenades de baix cost. L'import global de les sancions ascendeix a 736.700 €.

L'objectiu de la campanya ha estat, d'una banda, analitzar el compliment dels requisits generals que s'apliquen als establiments comercials, i de l'altra, comprovar el compliment de la normativa específica del sector aeri, com ara la informació i la documentació que ha d'estar a disposició dels passatgers.

Aquesta ha estat la primera campanya d'inspecció duta a terme per l'ACC en el sector del transport aeri. El transport en general va ser el segon sector en nombre de reclamacions rebudes el 2006 degut a l'incident de l'aeroport d'El Prat.

Línies d'actuació de la campanya d'inspecció

L'activitat d'inspecció i control de les companyies aèries, la primera que es realitza a Catalunya i la de més abast realitzada a l'estat espanyol, es va centrar en:

1. Els establiments comercials: mostradors o punts de venda dels aeroports, així com altres oficines de les companyies a les quals pugui tenir accés l'usuari.
2. La documentació i informació que les companyies aèries han de lliurar, posar a disposició dels usuaris o exhibir en un lloc visible, per al coneixement dels seus drets, per a la defensa dels seus interessos i, en general, per tal de vehicular qualsevol queixa, reclamació, denúncia o incidència contractual relacionada amb la prestació del servei de transport aeri.

28 de novembre del 2007

3. La contractació dels serveis de transport aeri: tant la presencial com especialment aquella que es porta a terme a través d'internet a les pàgines web de les companyies. Es va examinar el procés de contractació dels serveis de transport aeri, comprovant la informació precontractual que rep l'usuari i l'adequació del procés d'adquisició de bitllets.

4. La publicitat de les companyies aèries en premsa escrita, fulletons i les pàgines web de les companyies. Es va examinar la seva veracitat pel que fa als preus i la disponibilitat real de l'oferta publicitària en les condicions informades.

Pel que fa als incompliments detectats per la inspecció, cal esmentar els requisits que han de complir les companyies de transport aeri de passatgers com qualsevol altre establiment comercial que presta serveis a les persones consumidores, que en aquest cas s'han centrat en la manca de fulls oficials de reclamació-denúncia i en els incompliments en matèria de política lingüística.

El major nombre d'irregularitats són, però, les relatives a la normativa aplicable al sector aeri per a la defensa dels drets dels passatgers com ara, la inexistència de cartells informatius sobre els drets dels passatgers en casos de danys i/o perjudicis soferts a causa del viatge així com dels documents on ha de constar les normes de compensació i assistència en cas de denegació d'embarcament (overbooking) o de cancel·lació o de retard del vol superior a dues hores. Igualment, el requisit de disposar de la declaració especial d'equipatge i les incidències en l'equipatge. També s'han detectat irregularitats en la contractació per internet. Totes aquestes infraccions s'han considerat de caràcter lleu, raó per la qual, l'import màxim de les sancions es de 3.000€.

Les sancions més importants han estat imputades per infraccions en matèria de publicitat i per clàusules abusives. Aquestes infraccions han estat qualificades com a greus, amb la qual cosa les sancions poden arribar als 30.000 €. L'import total sancionat per clàusules abusives es de 145.700 € i per publicitat enganyosa es de 417.000 €.

En matèria de publicitat, s'ha considerat publicitat enganyosa des de dues vessants fonamentals per al consumidor:

- a) Preu del servei: Comprovació dels preus oferts i la seva adequació al "preu real o final", amb impostos, increments, taxes i qualsevol altre despesa que s'incorpori.
- b) Disponibilitat de l'oferta: Existència "real" de les places indicades en l'oferta, en les condicions publicitades.

Pel que fa a les clàusules, han estat considerades com a abusives algunes de les següents:

- quan la companyia es faculta unilateralment per realitzar canvis en horaris, vols o preus
- clàusules de renúncia expressa al fur que pogués correspondre al consumidor i submissió a altres Jutjats i Tribunals diferents
- clàusules que remeten a textos que el consumidor no té la possibilitat de conèixer en el moment de la contractació

28 de novembre del 2007

- clàusules que suposen una minva dels drets d'indemnització i compensació de l'usuari.
- clàusules que atorguen la companyia el dret a denegar el transport – del passatger o l'equipatge- sense que concorrin causes justificades, que suposen l'anul·lació de les reserves successives de vols per part de la companyia.

Adicionalment s'han constatat infraccions en determinades companyies que o bé no disposen de Condicions generals de la contractació, o bé les faciliten en un idioma no oficial.

Globalment, les sancions imposades a les companyies aèries en el marc d'aquesta campanya puguen a un total de 736.700 euros.

Menys reclamacions durant l'estiu del 2007

L'ACC va gestionar 1.106 reclamacions d'usuaris de transport aeri a Catalunya l'estiu de 2006 (del 15 de juny al 30 de setembre), de les quals 899 corresponen a l'incident de l'aeroport d'El Prat de finals de juliol, que van fer augmentar considerablement les reclamacions d'aquest sector del transport. Durant el mateix període de 2007, el nombre de reclamacions ha estat de 247.

L'any 2006 es van resoldre per mediació el 60,5% de les reclamacions presentades mentre que a l'estiu del 2007, en aquest moments, estan resoltes un 38% i si les 51 reclamacions que encara estan en tràmit acabessin positivament, el percentatge de resolució pujaria fins el 58,7%. Per tant, es preveu un descens respecte l'any passat en el nombre de reclamacions resoltes per mediació amb les companyies aèries.

Cal destacar que en l'actualitat cap companyia aèria està adherida a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya i, per tant, els consumidors perden una molt bona opció per resoldre els conflictes de consum en transport aeri d'una forma àgil, ràpida i sense cap cost.

Si analitzem les reclamacions rebudes a l'Agència Catalana del Consum per companyia aèria durant aquest estiu, cal destacar que les 4 companyies que més reclamacions acumulen son Iberia (15%), Spanair (14%), Clickair (12%) i Ryanair (10%).

El percentatge de resolució de les reclamacions per mediació oscil·la entre el 41% de Spanair, passant pel 50% de Clickair fins el 69% d'Alitalia o el 71% d'Air Europa.

El retard del vol, el motiu més reclamat

Aquest estiu 2007, el motiu més reclamat va ser el retard del vol, amb el 34% de les reclamacions gestionades. La segona causa correspon a la pèrdua d'equipatge (31% de les reclamacions), mentre que la cancel·lació del vol, amb un 13%, i el tracte rebut, amb un 10%, completen els principals assumptes que han motivat les reclamacions.

28 de novembre del 2007

Resum de les actuacions realitzades durant la campanya:

Companyies aèries objecte d'inspecció: 29

Companyies convencionals: 18
Companyies de baix cost: 11

Aeroports visitats: 3

- ✓ EL PRAT DE LLOBREGAT (BARCELONA)
- ✓ VILOBÍ D'ONYAR (GIRONA)
- ✓ REUS (TARRAGONA)