agència catalana del consum

Generalitat de Catalunya

Campanya d'inspecció en Comerç Electrònic

18 de novembre de 2009

Roda de premsa

agència catalana del consum

Sectors inspeccionats

	Núm. Empreses	%	Núm. Infraccions	%
Companyies aèries	19	31%	102	31%
Portals de viatges	10	16%	65	20%
Agències de viatges	9	15%	56	17%
Hotels	9	15%	41	12%
Lloguer de vehicles	8	13%	35	11%
Transport marítim	7	11%	31	9%
TOTAL	**62**	**100%**	**330**	**100%**

Generalitat de Catalunya

agència catalana del consum

Tipologia de les Infraccions

	Infraccions detectades	Comprovacions realitzades	%
Obligacions d'informació	177	496	36%
Publicitat i preus	80	186	43%
Cobrament per ús de targeta	9	62	15%
Clàusules abusives	56	59	95%
Assegurança premarcada	8	62	13%
TOTAL	**330**	**865**	**38%**

Generalitat de Catalunya

agència catalana del consum

Infraccions sobre obligacions d'informació

	¿Consta el nom o denominació social de l'empresa?(1.2.1)	¿Consta el domicili o establiment permanent a Espanya?(1.2.2)	¿Consten les dades d'inscripció en el Registre Mercantil?(1.3)	¿Consta el número d'identificació fiscal?(1.4)	S'informa dels tràmits a seguir per celebrar el contracte?(2.1.1)	¿S'informa si s'arxiva el document?(2.1.2)	S'informa dels mitjans per identificar i esmenar errades?(2.1.3.)	¿Es poden reproduir les CGC?(2.1.6.2.)	TOTAL
Companyies aèries	0%	58%	53%	26%	68%	53%	79%	21%	45%
Portals de Viatge	0%	0%	20%	20%	10%	70%	40%	70%	29%
Agències de viatges	0%	0%	22%	0%	78%	100%	89%	33%	40%
Hotels	0%	0%	44%	22%	22%	100%	67%	22%	35%
Lloguer de vehicles	12,5%	12,5%	50%	25%	0%	62,5%	25%	0%	23%
Transport marítim	0%	14%	29%	14%	14%	71%	86%	14%	30%

Generalitat de Catalunya

agència catalana del consum

Infraccions sobre publicitat i preus

	Procés de contractació 1:¿El preu inicial és complet en la selecció particular? (Epígraf 2.1.7)	Procés de contractació 2:El preu de l'oferta es correspon amb alguna plaça disponible?	Procés de contractació 3:El preu de l'oferta és complet des de l'inici?
Companyies aèries	16%	16%	42%
Portals de Viatges	70%	80%	80%
Agències de viatges	56%	56%	56%
Hotels	22%	67%	33%
Lloguer de vehicles	50%	38%	50%
Transport marítim	0%	57%	29%

Generalitat de Catalunya

agència catalana del consum

Infraccions per cobrament per ús de targeta

	¿Hi ha increment de preu per pagar amb targeta?
Companyies aèries	11%
Portals de Viatges	70%
Agències de viatges	0%
Hotels	0%
Lloguer de vehicles	0%
Transport marítim	0%
TOTAL	**15%**

Generalitat de Catalunya

agència catalana del consum

Infraccions sobre les clàusules abusives

	A les CGC hi ha clàusules abusives? (2.1.6.3)
Companyies aèries	100%
Portals de Viatges	100%
Agències de viatges	100%
Hotels	63%
Lloguer de vehicles	100%
Transport marítim	100%
TOTAL	**95%**

Generalitat de Catalunya

agència catalana del consum

Infraccions sobre l'assegurança premarcada

	Assegurança premarcada?
Companyies aèries	5%
Portals de Viatges	11%
Agències de viatges	33%
Hotels	0%
Lloguer de vehicles	12,5%
Transport marítim	14%
TOTAL	**13%**

Generalitat de Catalunya

agència catalana del consum

Companyies Aèries

Obligacions d'informació	68	45%
Publicitat i preus	14	25%
Cobrament per ús de targeta	2	11%
Clàusules abusives	17	100%
Assegurança premarcada	1	5%
TOTAL	**102**	**31%**

Generalitat de Catalunya

agència catalana del consum

Hotels

Obligacions d'informació	25	35%
Publicitat i preus	11	41%
Cobrament per ús de targeta	0	0%
Clàusules abusives	5	63%
Assegurança premarcada	0	0%
TOTAL	**41**	**12%**

Generalitat de Catalunya

agència catalana del consum

Portals de viatges

Obligacions d'informació	23	29%
Publicitat i preus	23	77%
Cobrament per ús de targeta	7	70%
Clàusules abusives	10	100%
Assegurança premarcada	2	20%
TOTAL	**65**	**20%**

Generalitat de Catalunya

agència catalana del consum

Lloguer de vehicles

Obligacions d'informació	15	23%
Publicitat i preus	11	46%
Cobrament per ús de targeta	0	0%
Clàusules abusives	8	100%
Assegurança premarcada	1	13%
TOTAL	**35**	**11%**

Generalitat de Catalunya

agència catalana del consum

Agències de viatges

Obligacions d'informació	29	40%
Publicitat i preus	15	56%
Cobrament per ús de targeta	0	0%
Clàusules abusives	9	100%
Assegurança premarcada	3	33%
TOTAL	**56**	**17%**

Generalitat de Catalunya

agència catalana del consum

Transport marítim

Obligacions d'informació	17	30%
Publicitat i preus	6	29%
Cobrament per ús de targeta	0	0%
Clàusules abusives	7	100%
Assegurança premarcada	1	14%
TOTAL	**31**	**9%**

Generalitat de Catalunya

Campanya de Contractació de Serveis Turístics per Internet
Desglossament per Sectors

agència catalana del consum

Generalitat de Catalunya

agència catalana del consum

Generalitat de Catalunya

Agència Catalana del Consum
Pamplona, 113
08018 Barcelona

www.consum.cat