

# Los abusos de la venta de billetes de avión por Internet

La Unión de Consumidores denuncia que ninguna compañía, con Ryanair a la cabeza, respeta los derechos del consumidor: cláusulas abusivas, "exagerados" cargos por emisión e imposibilidad de reclamar

AGENCIAS - Madrid - 15/04/2010

¿Cómo es posible que un billete de avión que se prometía por 80 euros acabe costando 140 al final del proceso, pago 35 euros por llevar una maleta o mejor la mando en un carro tirado por mulas y por qué me cobran diez euros por pagar con tarjeta, es que pretenden que les envíe el dinero por tam-tam? Lo piensas con cara de cabreo cada vez que compras un pasaje pero atención, no es una condena bíblica, puede tratarse de un abuso y se puede denunciar.

La contratación de vuelos a través de Internet, según un estudio de la [Unión de Consumidores de España \(UCE\)](#) presentado por su presidente, José Ángel Oliván, es la vía más utilizada por los españoles para comprar sus viajes pero es también la que más reclamaciones acumula por incumplir todo tipo de normas nacionales e internacionales. Según el informe, ni una sola compañía aérea ni agencias de viaje *on line*, ni una sola, respeta los derechos del consumidor al 100%, pero Ryanair -[condenada en marzo por la justicia belga por sus cláusulas abusivas](#)- está a la cabeza del ránking de incumplimientos y reclamaciones, mientras que Iberia es la que más garantías ofrece al cliente.

## "Abusivos y exagerados"

El estudio, que analiza las páginas web de [Iberia](#), [Spanair](#), [Air Europa](#), [Ryanair](#), [Easy Jet](#), [Vueling](#), [Air Berlin](#), [British Airways](#), [Air France](#) y los portales [Rumbo.es](#), [Lastminute.com](#) y [Viajar.com](#), ha detectado una variedad de deficiencias "amplísima", según Oliván. El régimen de derechos que se reconoce a los pasajeros es amplio y complejo. Por ello, "es fácil que surjan situaciones en las que el usuario del transporte aéreo se vea desprotegido".

Para empezar, y de acuerdo con el estudio, la mayoría de las webs analizadas no permite al usuario saber **con quién está contratando** el viaje, ya que la página no muestra el domicilio real de la empresa, ni teléfonos de contacto para resolver dudas o fallos. Para seguir, la **política de privacidad** tampoco se respeta en muchas de estas compañías que para comprar un billete obligan al usuario a ceder sus datos a empresas terceras con fines publicitarios o estadísticos. Además, en ninguna empresa analizada se responde de la **publicidad** que cuelga en su web, aunque sea engañosa, pese a que la ley obliga a la compañía a retirar los anuncios que son falsos. No obstante, uno de los incumplimientos que más preocupa a la UCE es el de las **cláusulas abusivas**, especialmente en los casos de Ryanair y Air France que, en contra de la legislación española, someten los problemas de funcionamiento y las reclamaciones del usuario a la legislación irlandesa y francesa, respectivamente.

"Abusivos y exagerados" son también los **cargos por emisión** que cobran todas las compañías por emitir un billete, en torno a los seis o diez euros, cuando hoy por hoy es el propio cliente el que se imprime -con su propia impresora y su propia tinta- su tarjeta de embarque, o los cargos por uso de **tarjeta de crédito**, cuando en la mayoría de los casos es el único modo de pago que permite la compañía. En muchos de esos casos, los cargos de emisión, de uso de tarjeta o la comisión que se cobra por llevar una maleta son importes "exagerados" que superan incluso el precio del billete, denuncia el autor del informe, Miguel López.

A la hora de **reclamar**, sin embargo, solo Iberia cuenta con un apartado especial en su web, mientras que el resto de las compañías utiliza teléfonos de tarificación adicional -más caros- para atender al cliente

(Ryanair, Spanair, Easy Jet o Vueling, entre otras), pese a que esto es completamente ilegal. Esta carencia es considerada "importante" por la UCE, dado que el sector del transporte aéreo genera tantas reclamaciones. La UCE ha editado una guía informativa con los derechos del usuario y la legislación nacional, europea e internacional sobre transporte aéreo (retrasos, overbooking, cancelaciones, etc). Esta guía se distribuirá en los centros de la UCE, en las agencias de viaje y en la oficina piloto de reclamaciones de AENA en el aeropuerto de Palma de Mallorca. La guía incide en la importancia de que las reclamaciones se hagan en plazo: de lo contrario se entenderá como una aceptación del pasajero de que no existió perjuicio. Además, la reclamación siempre debe realizarse por escrito para que quede constancia, adjuntando las copias de los documentos que sirvan para fundamentarla. Y conservar todos los documentos, tanto los originales como las copias.

© EDICIONES EL PAÍS S.L. - Miguel Yuste 40 - 28037 Madrid [España] - Tel. 91 337 8200