



Ваканционни резервации онлайн: Комисията и органите за защита на потребителите се заемат със заблуждаващата информация на туристическите уебсайтове

Брюксел, 7 април 2017 г.

Въпреки че онлайн резервирането на хотели и полети се превръща във все по-обичайна практика, потребителите се сблъскват с все повече проблеми във връзка с пътническите услуги в интернет. Според европейските потребителски центрове днес тези услуги са сред най-честите поводи за оплаквания на потребителите.

През октомври 2016 г. Европейската комисия и органите на ЕС за защита на потребителите стартираха координирана проверка на 352 уебсайта за сравняване на цените и за резервиране на пътувания, действащи на територията на ЕС. **Те констатираха, че цените, публикувани на 235 уебсайта — две трети от проверените сайтове — не са достоверни.** Така например на по-късен етап от процеса на резервиране са добавени допълнителни елементи към цената, без потребителят да е получил ясна информация за това, или са посочени промоционални цени, които не съответстват на налична услуга.

Органите поискаха от съответните уебсайтове да приведат практиките си в съответствие с европейското законодателство за защита на потребителите, което изисква да бъдат напълно прозрачни по отношение на цените и да представят своите оферти по недвусмислен начин и на ранен етап от процеса на резервиране.

Вера Йоурова, комисар по въпросите на правосъдието, потребителите и равнопоставеността между половете, заяви: *„Интернет предлага на потребителите богата информация, която им позволява да подготвят, сравнят и резервират своите почивки. Ако обаче публикациите в уебсайтовете за сравняване на оферти не са обективни или цените не са прозрачни, тези сайтове подвеждат потребителите. Въпросните дружества трябва да спазват европейските правила за защита на потребителите, както би направила всяка туристическа агенция. Органите за защита на потребителите ще поискат от уебсайтовете да решат тези въпроси. Потребителите заслужават да бъдат защитени онлайн така, както са защитени офлайн.“*

Основни констатации

- **Действително ли ще платите толкова, колкото смятате, че ще платите?** В една трета от случаите първоначалната цена се различава от крайната цена.
- **Това реална оферта ли е, или е само примамка?** В една пета от случаите промоционалните оферти всъщност не са налични.
- **Объркани мисли или объркващи цени?** В почти една трета от случаите не е ясно каква е общата цена или как е била изчислена.
- **Последната евтина стая в хотела или просто последната стая на промоционална цена на този уебсайт?** В една четвърт от случаите на уебсайтовете не се уточнява дали информацията за ограниченията (напр. „остават само 2“, „само днес“) се отнася само за конкретните сайтове.

Следващи стъпки

Мрежата за сътрудничество в областта на защитата на потребителите ще се свърже с 235-те уебсайта, по отношение на които е установено, че има нередности, и ще поиска тези нередности да бъдат отстранени. В случай че сайтовете не го направят, националните органи могат да образуват административни или съдебни производства — както пряко, така и посредством националните съдилища — в зависимост от приложимото национално законодателство.

Контекст

Проверката на уебсайтове в целия ЕС (т.нар. мащабна проверка) включва набор от контролни дейности, които се извършват едновременно от органите за защита на потребителите в различни държави. При тази проверка се установява дали се спазва законодателството на ЕС за защита на потребителите. В случай че се констатира нарушение на това законодателство, органите за

защита на потребителите се свързват със съответните дружества и ги приканват да отстранят нередностите. Предходните мащабни проверки бяха насочени към: авиокомпаниите (2007 г.), съдържанието за мобилни устройства (2008 г.), електронните стоки (2009 г.), онлайн билетите (2010 г.), потребителските кредити (2011 г.), [цифровото съдържание](#) (2012 г.), [пътническите услуги](#) (2013 г.), [гаранциите за електронните стоки](#) (2014 г.) и [директивата за правата на потребителите](#) (2015 г.).

Всяка година Комисията координира проверката на уебсайтове в определен сектор с помощта на мрежата за сътрудничество в областта на защитата на потребителите, която обединява органите за защита на потребителите от 28 държави (26 държави — членки на ЕС, Норвегия и Исландия). Тези органи отговарят за прилагането на законодателството на ЕС за защита на потребителите в Европейския съюз.

Резултати от извършената през 2016 г. проверка на уебсайтове за сравняване на цените и за резервиране на пътувания

Органите за сътрудничество в областта на защитата на потребителите от 28 държави (26 държави — членки на ЕС, Норвегия и Исландия) провериха общо 352 уебсайта за сравняване на оферти и цени, главно в сектора на пътуванията.

От общия брой уебсайтове 23,6 % сравняват цени за настаняване, 21,3 % сравняват цени за билети (самолетни, корабни, влакови, автобусни), 5,1 % сравняват цени за отдаване на автомобили под наем, а

44,6 % сравняват комбинирано предлаганите продукти и услуги (билети, настаняване, туристически пакети и пр.).

При проверката бяха установени редица нередности в областта на онлайн инструментите за сравняване. Основните нередности бяха свързани с цената и начина, по който е била изчислена и представена:

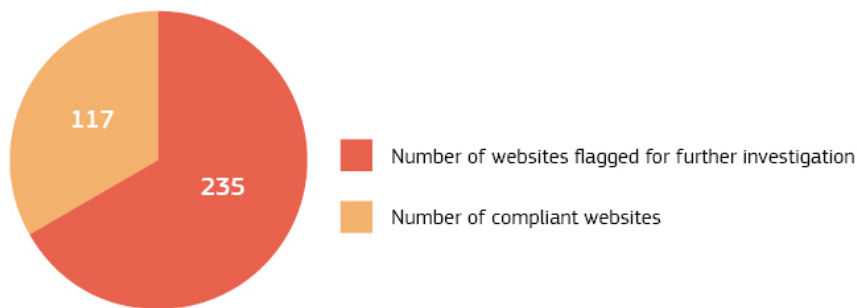
- в 32,1 % от случаите цената на страницата със сравнителния списък не е същата като цената, посочена в крайна сметка на страницата за резервиране;
- при 30,1 % от уебсайтовете не става ясно каква е общата цена (с включени данъци) или как е била изчислена;
- 20,7 % от уебсайтовете представят специални цени, за които впоследствие се оказва, че не са налични в този вид на страницата, на която се прави действителната резервация;
- 25,9 % от уебсайтовете създават впечатлението, че някои оферти са ограничени (напр. „остават само 2“, „само днес“), без да се уточнява, че това се отнася само за конкретните сайтове.

Други нередности, установени от органите за сътрудничество в областта на защитата на потребителите, се отнасяха до:

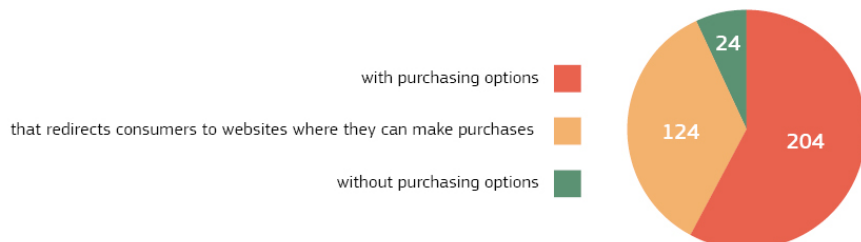
- данните за доставчика на инструмента за сравняване: 22,7 % дават само ограничена информация (например име, адрес на предприятието), докато 4 % не предоставят никаква информация;
- представянето на отзиви от ползвателите: 21,3 % от уебсайтовете представят отзивите от потребителите по неясен и непрозрачен начин (и/или включват елементи, които биха могли да поставят под въпрос тяхната достоверност);
- обхвата на сравнението: 10,5 % от уебсайтовете не представят важна информация, която е от съществено значение за сравнението.

Представянето на реклами и маркетингът създават най-малко проблеми. Този вид нередност се среща само при 2,8 % от уебсайтовете.

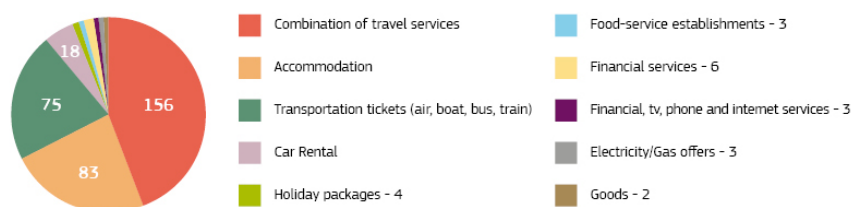
Брой на проверените уебсайтове по време на мащабната акция и на набелязаните за по-нататъшно разследване



Брой на проверените уебсайтове според вида на инструмента за сравняване



Брой на проверените уебсайтове според вида на сравняваните услуги/продукти



За повече информация

[Проверка на уебсайтове в целия ЕС](#)

[Сътрудничество в областта на защитата на потребителите](#)

[Информационен документ](#)

[Въпроси и отговори](#)

IP/17/844

Лица за контакти с медиите:

[Christian WIGAND](#) (+32 2 296 22 53)

[Melanie VOIN](#) (+ 32 2 295 86 59)

Въпроси на граждани: [Europe Direct](#) на телефон [00 800 67 89 10 11](#) или на електронния адрес [на информационната служба](#)