

## Proyecto *La contratación electrónica de títulos de transporte*

La generalización del uso de Internet para la adquisición de billetes de transporte es un hecho objetivo que se ve favorecido por el acceso generalizado a la informática de gran parte de la población y por la inmediatez del sistema de compra, desarrollándose nuevas formas de contratación no exentas de problemas.

La contratación electrónica aporta múltiples ventajas al consumidor por el ahorro de tiempo y de dinero que supone, si bien presenta problemática propia de esta modalidad, ya que en previsión de cualquier incidencia, por la dinámica de la contratación las empresas han de tener previstos los mecanismos necesarios para solventar posibles problemas y permitir al consumidor finalizar su compra con garantías.

El objetivo principal del presente proyecto es proporcionar herramientas al consumidor para que tenga un criterio formado como comprador "online", ya que ante la aparente simplicidad del mecanismo de compraventa, CECU ha constatado que se producen problemas tanto de carácter práctico como de tipo legal que requieren de unos conocimientos mínimos que permitan al usuario saber cómo desenvolverse y exigir sus derechos.

La edición del material didáctico previsto así como la elaboración de un informe que refleje los principales incumplimientos e incidencias a la hora de contratar billetes por Internet permitirá mediante la difusión prevista que se amplíe el conocimiento de los usuarios en la materia, favoreciendo la búsqueda de información precontractual por el usuario y su capacidad de respuesta ante los posibles problemas que puedan surgir en el proceso de contratación e incluso en el momento posterior del uso del billete adquirido por medios electrónicos.

Se elaborará una Guía sobre "*La contratación de billetes de transporte por Internet*", que de forma pedagógica, a modo de preguntas y respuestas, permitirá consultar diferentes cuestiones que puedan suscitarse en la contratación de un billete por vía electrónica. Entre los contenidos que se pueden abordar en el documento se encontrarán:

- Los elementos básicos sobre el contrato electrónico y el procedimiento de la contratación electrónica.



- Aspectos relativos a las condiciones generales de contratación que puedan condicionar la adquisición de títulos de transporte.
- La vinculación al contrato de las ofertas publicitarias
- Los casos más frecuentes y ejemplos de irregularidades e incumplimientos por las compañías de venta de billetes por Internet.

Para poder proporcionar información de utilidad a los viajeros que se encuentren realizando un viaje y hayan tenido alguna incidencia en el proceso de contratación del billete y en previsión de que puedan tenerla en el futuro, se propone la difusión de la guía en lugares estratégicos. Para ello CECU ha proyectado la distribución de la Guía a los viajeros que transiten por estaciones de tren, autobús, puertos y aeropuertos representativos de distintas ciudades de España de forma simultánea aprovechando la estructura confederal de CECU, así se va a realizar la distribución en diferentes Comunidades Autónomas en las que CECU está representada a la vez que se celebre la rueda de prensa para informar a los medios de comunicación de la elaboración de este proyecto así como de sus conclusiones finales.

cecu



Este proyecto está subvencionado por el Instituto Nacional del Consumo,  
Ministerio de Sanidad y Política Social

