

PRÁCTICAS COMERCIALES DESLEALES EN LAS PLATAFORMAS DE BÚSQUEDA Y COMPARACIÓN DE VUELOS: EL DESAFÍO DE LA TRANSPARENCIA Y LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR*

Irene Sánchez Frías
Doctoranda en Derecho Mercantil
Universidad de Málaga

RESUMEN

Durante los últimos años el número de plataformas que facilitan la búsqueda y comparación de productos y precios ha aumentado exponencialmente. El sector del transporte aéreo de pasajeros no ha sido ajeno a esta tendencia. Las páginas webs y aplicaciones de comparación de vuelos ofrecen, indudablemente, una gran cantidad de ventajas, pero también entrañan importantes riesgos para los usuarios desde la perspectiva de la privacidad, la protección de datos y la exposición a prácticas comerciales agresivas o engañosas por parte de las plataformas y aerolíneas.

A menudo, los potenciales pasajeros tienen una visión errónea sobre la neutralidad de estas herramientas. Ello unido a la preferencia mayoritaria de la demanda hacia la contratación de vuelos low cost, incrementa el riesgo de exposición a prácticas comerciales desleales perpetradas por parte de estas plataformas, ya afectan estas a las relaciones con los usuarios o se dirijan a los profesionales que ofrecen sus servicios en las plataformas. En un sector donde los precios juegan el papel determinante, las omisiones y prácticas desleales en torno a las ofertas de vuelos han proliferado preocupantemente. En muchas de estas prácticas juega un papel protagonista la inteligencia artificial y el uso (o abuso) de datos, constituyendo la base de estrategias como la personalización de la publicidad y de los precios, o la autopreferenciación de los resultados de búsqueda.

Palabras clave: prácticas comerciales desleales, plataformas de comparación de precios, transporte aéreo, protección de los consumidores y usuarios, Ley de Servicios Digitales.

SUMARIO: I. INTRODUCCIÓN.—II. EL DESAFÍO DE LA TRANSPARENCIA Y LA PROLIFERACIÓN DE PRÁCTICAS COMERCIALES DESLEALES EN LAS PLATAFORMAS DE BÚSQUEDA Y COMPARACIÓN DE VUELOS: 1. El deber general de transparencia. Omisiones engañosas, prácticas engañosas y prácticas agresivas en las plataformas de búsqueda y comparación de vuelos. 2. Prácticas desleales en torno a los precios anunciados y a las ofertas de duración limitada.—III. EL IMPACTO DE LA LEY DE SERVICIOS DIGITALES Y LA LEY DE

* Fecha de recepción del trabajo: 25/9/2022. Fecha de aceptación del trabajo: 8/11/2022.

MERCADOS DIGITALES EN LAS PLATAFORMAS DE BÚSQUEDA Y COMPARACIÓN DE VUELOS. LAS PRÁCTICAS COMERCIALES PERSONALIZADAS, LOS SISTEMAS DE RECOMENDACIÓN Y SUS IMPLICACIONES.—IV. CONCLUSIONES.—V. BIBLIOGRAFÍA.

Disloyal commercial practises in flight search and comparison platforms: the challenge of transparency and consumer protection

ABSTRACT

Over the last few years, the number of platforms that offer research and comparison of products and prices has grown exponentially. The sector of air passenger transport is no exception to this tendency. The sites and apps dedicated to the comparison of flights offer, without doubt, numerous advantages, yet they also bring important risks towards consumers from the perspectives of privacy, data protection and exposure to aggressive or misleading commercial practices perpetrated by platforms and airlines.

Frequently, potential passengers have a wrong overview about the neutrality of these tools. This overview, combined with the majority preference of the demand towards low cost flights, increases the risk of being exposed to disloyal commercial practices perpetrated by these platforms, whether the aforesaid practices affect users or are directed against professionals who offer its services in platforms. In a sector where the prices play the lead role, the disloyal omissions and practices around flight prices have worryingly proliferated. In many of these practices, Artificial Intelligence and the use (or abuse) of data play starring roles, being the foundation of strategies such as advertisement and prices personalization, or the self-preferencing of research results.

Keywords: unfair commercial practices, flight search and comparison platforms, air transport, protection of consumers and users, Digital Services Act.

SUMMARY: I. INTRODUCTION.—II. THE CHALLENGE OF TRANSPARENCY AND THE PROLIFERATION OF DISLOYAL COMMERCIAL PRACTISES IN FLIGHT SEARCH AND COMPARISON PLATFORMS: 1. The general duty of transparency. Misleading omissions, misleading practises and aggressive practises in the platforms of search and comparison of flights. 2. Disloyal practises regarding advertised practises and limited-duration offers.—III. THE IMPACT OF THE DIGITAL SERVICES ACT AND THE DIGITAL MARKETS ACT IN FLIGHT SEARCH AND COMPARISON PLATFORMS. DISLOYAL PERSONALIZED COMMERCIAL PRACTISES, RECOMMENDATION SYSTEMS AND ITS IMPLICATIONS.—IV. CONCLUSIONS.—V. BIBLIOGRAPHY.