

Nota informativa

La Comisión Europea investiga si Booking combate adecuadamente las estafas y el fraude en cumplimiento de la Ley de Servicios Digitales

La Comisión examinará las medidas adoptadas por la plataforma para prevenir fraudes, proteger a los usuarios y garantizar una información clara sobre los anuncios.

Madrid, 28 de octubre de 2026 – La Comisión Europea ha iniciado un procedimiento formal para evaluar si Booking.com cumple las obligaciones establecidas en la Ley de Servicios Digitales en materia de prevención de estafas, fraude y transparencia publicitaria. La investigación analizará si la plataforma ha identificado y mitigado adecuadamente determinados riesgos que pueden afectar a los consumidores, especialmente en el ámbito de las reservas de alojamiento online.

La investigación abierta por la Comisión se centra en tres ámbitos principales. En primer lugar, evaluará si Booking.com ha identificado y valorado correctamente los riesgos sistémicos derivados de la presencia de contenidos ilícitos en la plataforma, incluidos anuncios de alojamientos inexistentes, fraudes de suplantación de identidad u ofertas que no cumplen la normativa vigente. Asimismo, examinará si la empresa ha adoptado medidas eficaces para detectar y eliminar este tipo de contenidos.

En segundo lugar, la Comisión analizará el riesgo que representan las estafas de phishing dirigidas a los usuarios de la plataforma. La investigación estudiará, en particular, la forma en que se comparten los datos de reservas y de los huéspedes con los proveedores de alojamiento, así como el diseño y funcionamiento del sistema de mensajería de Booking.com. El objetivo es comprobar si existen salvaguardias suficientes para evitar el uso indebido de estos datos con fines fraudulentos o para solicitar pagos ilegítimos a las personas consumidoras.

El tercer ámbito de la investigación está relacionado con las obligaciones de transparencia publicitaria previstas en la Ley de Servicios Digitales. En este sentido, la Comisión examinará si los usuarios pueden identificar claramente cuándo un alojamiento ha pagado para aparecer de forma destacada en los resultados de búsqueda. También verificará si la plataforma facilita información clara sobre quién está detrás de cada anuncio, quién ha pagado por él, por qué se muestra al usuario y cómo pueden modificarse los parámetros que determinan la publicidad visualizada. De esta forma, la Comisión Europea advierte que los usuarios deben poder distinguir entre resultados relevantes para su búsqueda y contenidos promocionados y visualizados mediante pago.

Próximas actuaciones

La Comisión Europea llevará a cabo una investigación en profundidad y continuará recopilando información mediante solicitudes adicionales de datos, entrevistas o inspecciones. La apertura del procedimiento formal permite a la Comisión adoptar nuevas medidas de ejecución como medidas provisionales y decisiones de incumplimiento, así como aceptar los compromisos ofrecidos por la plataforma. La institución ha precisado también que la apertura de esta investigación no prejuzga el resultado final del procedimiento.

Antecedentes

Esta decisión se produce tras una investigación preliminar basada en el análisis de los informes de evaluación de riesgos presentados por Booking.com en 2026 y en años anteriores, la información incluida en sus informes de transparencia y las respuestas facilitadas por la empresa a diversas solicitudes formales de información remitidas por la Comisión Europea.

Booking.com fue designada como plataforma en línea de muy gran tamaño en virtud de la Ley de Servicios Digitales de la Unión Europea el 25 de abril de 2023. La Comisión coopera en esta supervisión con la Autoridad Neerlandesa de Consumidores y Mercados, organismo que ejerce como coordinador de servicios digitales en el Estado miembro donde está establecida la empresa.

Fuente de la información: [Comisión Europea](#).