



Normativa de protección de los consumidores de la UE: La Comisión Europea y las autoridades de protección de los consumidores de la UE instan a Airbnb a cumplirla

Bruselas, 16 de julio de 2018

La Comisión Europea y las autoridades de protección de los consumidores de la UE instan a Airbnb a que adapte sus cláusulas y condiciones a la normativa de protección de los consumidores de la UE y sea transparente en su presentación de los precios.

Věra **Jourová**, comisaria de Justicia, Consumidores e Igualdad de Género, ha declarado: «Cada vez son más los consumidores que reservan su alojamiento de vacaciones en línea y este sector ha ofrecido numerosas nuevas oportunidades a los turistas. Sin embargo, su popularidad no puede servir de excusa para no cumplir con la normativa de protección de los consumidores de la UE. Los consumidores deben poder comprender fácilmente por qué y cuánto han de pagar por los servicios contratados y contar con unas normas justas, por ejemplo, en caso de anulación del alojamiento por el propietario. Espero que Airbnb dé curso a este asunto con celeridad aplicando soluciones adecuadas».

La presentación actual de los precios de Airbnb y algunas de sus condiciones no cumplen la [Directiva sobre las prácticas comerciales desleales](#), la [Directiva sobre las cláusulas abusivas en los contratos](#), así como el [Reglamento](#) relativo a la competencia judicial en materia civil y mercantil. Por lo tanto, las autoridades europeas de protección de los consumidores y la Comisión han exigido a Airbnb una serie de cambios. La empresa tiene de plazo hasta el final de agosto para presentar sus propuestas. Una vez que Airbnb haya propuesto soluciones para rectificar la situación, la Comisión y las autoridades de protección de los consumidores de la UE examinarán los cambios propuestos. Si no se consideran satisfactorios, Airbnb podría ser sometida a medidas ejecutivas.

Falta de transparencia de los precios y otras prácticas comerciales abusivas

La presentación de precios de Airbnb, así como la distinción entre los anfitriones privados y profesionales, no cumple actualmente las exigencias de la legislación de la UE, en particular, la [Directiva sobre las prácticas comerciales desleales](#).

Airbnb debe:

- modificar la manera en que presenta la información sobre precios desde la búsqueda inicial en su sitio web, con el fin de garantizar que, cuando se ofrezca una vivienda, el consumidor sea informado del precio total, incluidos todos los gastos y suplementos obligatorios, como gastos de servicio y de limpieza, y que, cuando no sea posible calcular el precio final de antemano, se informe claramente a los consumidores de que pueden aplicarse suplementos adicionales;
- indicar claramente si la oferta procede de un anfitrión privado o de uno profesional, ya que las normas de protección de los consumidores son diferentes según el caso.

Aclaración de las condiciones o supresión de las condiciones ilegales

Las condiciones de servicio de Airbnb deben hacerse conformes a la legislación europea de protección de los consumidores. La [Directiva sobre las cláusulas abusivas en los contratos](#) exige que las cláusulas y condiciones generales no creen un desequilibrio importante entre los derechos y obligaciones de las partes en detrimento del consumidor. La Directiva exige también que las cláusulas se redacten de forma clara y comprensible, a fin de que los consumidores sean informados de forma inequívoca e inteligible sobre sus derechos.

Con respecto a Airbnb, esto significa, por ejemplo, que:

- la empresa no debe inducir a error a los consumidores acudiendo a una jurisdicción en un país diferente de su Estado miembro de residencia;
- Airbnb no puede decidir unilateralmente y sin justificación qué condiciones podrán seguir en vigor en caso de terminación de un contrato;
- Airbnb no puede privar a los consumidores de su derecho legal básico de demandar a un anfitrión en caso de daños personales u otros daños;
- Airbnb no puede modificar unilateralmente las cláusulas y condiciones, sin informar claramente a

los consumidores anticipadamente y darles la posibilidad de rescindir el contrato.

- las condiciones de servicio no pueden otorgar poderes ilimitados y discrecionales a Airbnb sobre la supresión de contenidos;
- la terminación o suspensión de un contrato por Airbnb debe explicarse a los consumidores y regirse por normas claras y no debe privar al consumidor del derecho a una indemnización adecuada o del derecho de recurso;
- La política de Airbnb en materia de restituciones e indemnizaciones y de aceptación de demandas por daños debe estar claramente definida y no debe privar a los consumidores de su derecho de interponer los recursos legales a su disposición.

Por último, Airbnb debe proporcionar en su sitio web un enlace con la plataforma de resolución de litigios en línea (RLL) fácilmente accesible y toda la información necesaria en relación con la resolución de litigios, con arreglo a lo dispuesto en el [Reglamento sobre RLL](#).

Etapas siguientes

Airbnb tiene de plazo hasta el final de agosto para proponer soluciones detalladas sobre la manera de adaptar su conducta con el fin de cumplir la legislación de la UE en materia de protección de los consumidores. En caso necesario, la Comisión y las autoridades de protección de los consumidores celebrarán un encuentro con Airbnb en septiembre para resolver los problemas pendientes. Si las propuestas de la empresa no se consideran satisfactorias, las autoridades de protección de los consumidores pueden decidir la aplicación de medidas de ejecución.

Antecedentes

El [Reglamento](#) sobre cooperación en materia de protección de los consumidores (CPC) en la UE reúne a las autoridades nacionales competentes en una red paneuropea de control de la aplicación de la legislación. Sobre la base de este marco, una autoridad nacional de un país de la UE puede solicitar la ayuda de sus homólogas en otro país de la UE para poner fin a una infracción transfronteriza de la legislación de protección de los consumidores de la UE.

La cooperación puede ser activada para cumplir los diferentes actos legislativos de la UE relativos a los consumidores, como, por ejemplo, la [Directiva sobre las prácticas comerciales desleales](#), la [Directiva sobre los derechos de los consumidores](#) o la [Directiva sobre las cláusulas abusivas en los contratos](#).

La red de Cooperación para la Protección del Consumidor (CPC) ha llevado a cabo una evaluación conjunta (posición común) de las prácticas comerciales de Airbnb, bajo la coordinación de la autoridad de consumo de Noruega ([Forbrukertilsynet](#)) en junio de 2018. Esta acción ha sido facilitada por la Comisión Europea.

Para más información:

[Carta de posición común de las autoridades de la Red de CPC](#)

[Más información sobre medidas de ejecución en el ámbito de la protección de los consumidores](#)

IP/18/4453

Personas de contacto para la prensa:

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

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

Solicitudes del público en general: [Europe Direct](#) por teléfono [00 800 67 89 10 11](#) , o por [e-mail](#)