



**LAS RECOMENDACIONES DE LA COMISIÓN EUROPEA A AIRBNB NO
CAYERON EN SACO ROTO: LA COMPAÑÍA SE COMPROMETE A ACOMETER
LAS MEDIDAS NECESARIAS PARA CUMPLIR CON LAS EXIGENCIAS EUROPEAS**

Cynthia Duque Ordoñez

*Estudiante de Derecho y Administración y Dirección de Empresas
Universidad de Castilla-La Mancha*

Fecha de publicación: 22 de octubre de 2018

La compañía Airbnb, la multinacional en reservas de alojamiento vacacional en línea, fue amonestada el pasado mes de julio por la Comisión Europea, porque en palabras de **Věra Jourová**, comisaria de Justicia, Consumidores e Igualdad de Género, “*los consumidores deben poder comprender fácilmente por qué y cuánto han de pagar por los servicios contratados y contar con unas normas justas.*”

La compañía vulneraba las condiciones de la Directiva sobre prácticas comerciales desleales, la Directiva sobre cláusulas abusivas en los contratos, así como el Reglamento sobre competencia judicial en materia civil y mercantil. Para solventar dicho problema las autoridades europeas solicitaron la aportación de soluciones acorde al derecho de consumidores, antes de septiembre 2018, con el objetivo de implantarlas durante el 2018.

Las reuniones entre la Comisión, las autoridades competentes en materia de consumo de la UE y los representantes de Airbnb han sido fructíferas, consolidándose acuerdos relativos a la transparencia de precios y otras prácticas comerciales desleales, aclaración de las condiciones y supresión de aquellas condiciones ilegales por la jurisprudencia europea.

En primer lugar, relativo a la transparencia de precios y otras prácticas de comercio desleal la empresa se ha comprometido a ofrecer el precio total de las reservas (incluyéndose suplementos adicionales que hasta ahora eran poco transparentes como complementos por limpieza o mantenimiento) e informar claramente al consumidor en los casos en los cuales se puedan aplicar cargos adicionales porque no sea posible calcular el precio final con antelación; así como, a indicar claramente si es un particular o un



profesional quien ofrece el alojamiento, aspecto de vital importancia para los consumidores, pues las normas de protección de los consumidores difieren en uno u otro caso. Sobre este asunto la CE había detectado en un reciente estudio que los precios por el servicio de alojamiento en las dos terceras partes de las veces en las que se reservaba un viaje a través de la página web de Airbnb se encarecían paulatinamente a medida que el consumidor avanzaba en su reserva, sin que en muchos casos el consumidor fuera consciente de ello, pues la señalización era escasa o deficiente.

En segundo lugar, la compañía Airbnb modificará aquellas condiciones de dudosa interpretación que hasta el momento imponía a sus consumidores y suprimirá aquellas que eran groseramente ilegales. El correcto cumplimiento de la Directiva sobre cláusulas abusivas en los contratos, exige un equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes y que la redacción de las cláusulas sea clara y comprensible por el consumidor, con el fin de que los consumidores conozcan sus derechos, para lo cual, Airbnb cejará en su empeño de inducir a error a los consumidores al tratar de persuadirlos par que no incoaran procedimientos contra la empresa ante los tribunales de su país de residencia; reconocerá a los consumidores todos los recursos jurídicos disponibles, en contra posición a la condición existente con anterioridad que Airbnb imponía a los consumidores, en base a la cual éstos renunciaban a su derecho de demandar al anfitrión en caso de daños o perjuicio personal, siendo este derecho básico e irrenunciable; y, por último, la compañía cesará de finalizar un contrato o eliminar contenido del mismo sin antes informar a los consumidores de la modificación del servicio, brindándoles a los consumidores el derecho a recurrir la modificación o, en su caso, solicitar una indemnización por los daños causados. Se cercenan así los poderes ilimitados y discrecionales que con anterioridad operaba Airbnb en el mercado de las reservas de alojamiento vacacional en línea en la supresión del contrato.

Věra Jourová declaró el pasado 20 de septiembre en relación al compromiso contraído por la compañía Airbnb de efectuar los cambios necesarios en sus condiciones y mejorar la presentación de sus precios de acuerdo a la petición emitida en julio por la CE y autoridades con competencia en materia de consumidores de la UE: *“Acojo con satisfacción la voluntad de Airbnb de hacer los cambios necesarios para garantizar una total transparencia y comprensión de lo que están pagando los consumidores. Esta iniciativa forma parte de un gran impulso en aras de una mayor protección de los consumidores en línea. Por ello, hace unos meses propusimos reformar las normas en materia de consumo mediante un nuevo acuerdo para los consumidores”*.

Los cambios serán introducidos por la empresa en todas las versiones de su web correspondientes a cada una de las lenguas de la UE y del Espacio Económico Europeo para finales de diciembre de 2018. En caso de no cumplir con lo solicitado serían las



*Centro de Estudios de
Consumo*

PUBLICACIONES JURÍDICAS
<http://centrodeestudiosdeconsumo.com>

autoridades europeas en materia de consumo quienes tendrían la potestad de imponer las medidas, es decir, recurrirían a medidas de carácter ejecutivas.

Fuente: comunicado de prensa de la Comisión Europea, Bruselas, 20 de septiembre de 2018¹.

¹ http://europa.eu/rapid/press-release_IP-18-5809_es.htm?locale=en