



Defesa do consumidor: a Comissão Europeia e as autoridades europeias de defesa do consumidor instam o Airbnb a cumprir as normas da UE

Bruxelas, 16 de julho de 2018

A Comissão Europeia e as autoridades de defesa do consumidor da UE instam o Airbnb a harmonizar as suas condições de utilização com as normas de defesa do consumidor da UE e a ser mais transparente na apresentação dos preços.

A Comissária Jourová, responsável pela Justiça, Consumidores e Igualdade de Género, afirmou: «Os consumidores cada vez mais reservam os alojamentos de férias através da Internet, tendo este setor criado muitas oportunidades para os turistas. Contudo, a popularidade não é uma desculpa para não se cumprir as normas de defesa do consumidor da UE. Os consumidores têm o direito de ser claramente informados do montante e dos motivos pelos quais pagam os serviços contratados, assim como de beneficiar de condições justas, por exemplo em caso de anulação da reserva pelo proprietário. Espero que o Airbnb possa apresentar rapidamente soluções adequadas.»

A forma como o Airbnb apresenta atualmente os preços e uma série de cláusulas não são conformes com a [Diretiva relativa às práticas comerciais desleais](#), com a [Diretiva relativa às cláusulas contratuais abusivas](#) ou com o [Regulamento](#) relativo à competência judiciária em matéria civil e comercial. Consequentemente, as autoridades de defesa do consumidor e a Comissão solicitaram-lhe que efetuasse uma série de alterações. A empresa dispõe até ao final de agosto para apresentar soluções. Logo que apresente propostas para corrigir a situação, a Comissão e as autoridades de defesa do consumidor da UE irão analisá-las. Caso não sejam consideradas satisfatórias, o Airbnb poderá ser alvo de medidas coercivas.

Transparência dos preços e outras práticas comerciais desleais

A forma como o Airbnb apresenta os preços, assim como a distinção entre anfitriões particulares e profissionais, não cumpre atualmente os requisitos impostos pela legislação da UE, nomeadamente pela [Diretiva relativa às práticas comerciais desleais](#)

O Airbnb deve:

- alterar a forma como apresenta as informações sobre os preços desde o início da pesquisa no sítio web, de modo a garantir que os consumidores podem ver o preço total dos imóveis, incluindo todas as taxas e encargos, nomeadamente taxas de serviço e limpeza, ou, se não for possível calcular previamente o preço final, informar claramente o consumidor de que poderão ser aplicadas taxas suplementares;
- identificar claramente se a oferta é facultada por um anfitrião particular ou por um profissional, pois as normas de defesa do consumidor diferem consoante o caso.

Clarificação das condições ou supressão de cláusulas ilegais

As condições de utilização do Airbnb têm de respeitar a legislação europeia de defesa do consumidor. A [Diretiva relativa às cláusulas contratuais abusivas](#) exige que as cláusulas e condições gerais não criem um desequilíbrio significativo em detrimento do consumidor, entre os direitos e obrigações das partes. Essa diretiva exige ainda que as cláusulas sejam redigidas numa linguagem simples e facilmente compreensível, e que os consumidores sejam informados dos respetivos direitos de uma forma clara e inequívoca.

No caso concreto, isto significa que o Airbnb:

- Não pode induzir os consumidores a recorrer a um tribunal de um país diferente do seu Estado-Membro de residência;
- Não pode decidir, de forma unilateral e injustificada, as condições que vigoram em caso de rescisão do contrato;
- Não pode privar os consumidores do direito fundamental a processar um anfitrião em caso de danos pessoais ou de outro tipo de danos;
- Não pode alterar unilateralmente as condições de utilização sem antes ter informado claramente os consumidores e lhes ter dado a possibilidade de rescindir o contrato;

- As condições de utilização dos serviços não podem conferir ao Airbnb um poder ilimitado e discricionário quanto à eliminação de conteúdos;
- A rescisão ou a suspensão do contrato pelo Airbnb deve ser explicada aos consumidores e regida por regras claras, não podendo privá-los do direito a uma indemnização adequada ou do direito de recurso;
- A política do Airbnb em matéria de reembolsos e indemnizações por danos deve ser claramente enunciada, não podendo privar os consumidores do direito a acionar as vias de recurso judicial existentes.

Por último, o Airbnb deve disponibilizar no seu sítio web uma ligação acessível para a plataforma de Resolução de Litígios em Linha (RLL), juntamente com todas as informações necessárias sobre a resolução de litígios ao abrigo do [Regulamento RLL](#).

Próximas etapas

O Airbnb tem até ao final de agosto para propor soluções exaustivas para tornar as suas práticas conformes com a legislação de defesa do consumidor da UE. Se necessário, a Comissão e as autoridades de defesa do consumidor reunir-se-ão com o Airbnb, em setembro, para resolver eventuais questões pendentes. Caso as propostas apresentadas pela empresa não sejam consideradas satisfatórias, as autoridades de defesa do consumidor poderão vir a adotar medidas coercivas.

Contexto

O [Regulamento](#) da UE «Cooperação na Defesa do Consumidor» (CDC) congrega as autoridades nacionais competentes no quadro de uma rede de fiscalização pan-europeia. Qualquer autoridade nacional de um país da UE pode, neste contexto, solicitar a assistência dos seus homólogos de outro país para pôr termo a uma violação transnacional do direito dos consumidores da UE.

Essa cooperação pode ser ativada para fazer aplicar coercivamente vários instrumentos legislativos de defesa do consumidor, nomeadamente a [Diretiva relativa às práticas comerciais desleais](#), a [Diretiva relativa aos direitos dos consumidores](#) ou a [Diretiva relativa às cláusulas contratuais abusivas](#).

A Rede de Cooperação no domínio da Defesa do Consumidor (CDC) procedeu, em junho de 2018, a uma avaliação conjunta (posição comum) das práticas comerciais do Airbnb, sob a coordenação da Autoridade de Defesa do Consumidor da Noruega ([Forbrukertilsynet](#)). Essa avaliação teve o apoio da Comissão Europeia.

Para mais informações:

[Carta relativa à posição comum das autoridades da rede CDC](#)

[Mais informações sobre as medidas adotadas em matéria de defesa do consumidor](#)

IP/18/4453

Contactos para a imprensa:

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

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

Perguntas do público em geral: [Europe Direct](#) pelo telefone [00 800 67 89 10 11](#) ou por [e-mail](#)