



UNC
CONSUMATORI.IT

Airbnb nel mirino dell'UE. E in Italia cosa succederà?

26 Luglio 2018



“Allineare i termini e le condizioni alle **norme dell'UE** in materia di **tutela dei consumatori**” ed “essere trasparente in merito alla presentazione dei prezzi”. Sono queste le condizioni poste a metà luglio ad **Airbnb** dalla Commissione europea e dalle autorità responsabili della tutela dei consumatori nei Paesi membri dell'Unione. La società ha tempo sino alle fine di agosto per conformarsi alle leggi europee. In caso contrario, andrà incontro a misure coercitive. Sul caso siamo intervenuti anche noi con una richiesta di chiarimenti inviata ad **Airbnb Italy**. Ma andiamo per ordine.

Quali sono le pratiche scorrette di Airbnb segnalate dall'UE?

Secondo l'UE Airbnb, il noto portale online attraverso cui è possibile prendere in **affitto appartamenti e case** anche per brevissimi periodi, non è sufficientemente **trasparente sui prezzi** che presenta agli utenti. Alla società sono state inoltre riscontrate da Bruxelles altre **pratiche commerciali sleali**. Tra queste, la più comune è quella di non consentire ai visitatori del sito di distinguere in maniera chiara e inequivocabile tra attività di accoglienza privata e professionale, dunque se l'offerta viene fatta da un **privato** o da un

professionista. Si tratta di una differenza sostanziale poiché, in base al profilo di chi propone l'offerta, cambiano le norme relative alla **protezione dei consumatori**. L'UE ha inoltre chiesto ad Airbnb di attenersi alla direttiva sulle **clausole contrattuali abusive**: ciò significa che, al momento dell'accettazione dell'offerta, i consumatori devono essere informati dei loro diritti in modo chiaro e comprensibile così come vengono messi a conoscenza degli obblighi che hanno nei confronti della società e di chi dà loro in affitto l'appartamento. L'UE, infine, ha intimato alla società di fornire sul proprio sito un **link facilmente accessibile** per la risoluzione online delle controversie in linea con quanto previsto dal **regolamento ODR** (Regolamento UE n. 514/2013, Online Dispute Resolution).

Quali sono le condizioni poste dall'UE?

A fronte di queste osservazioni, l'UE ha chiesto ad Airbnb di parametrarsi nel più breve tempo possibile alle norme previste dall'Unione per la tutela dei consumatori. Tra gli interventi più urgenti richiesti da Bruxelles, come detto, c'è una maggiore **trasparenza sui prezzi** presentati ai consumatori: in pratica, da ora in avanti Airbnb dovrà presentare il **prezzo totale dell'affitto** di un immobile, comprese dunque tutte le **tasse** e le **tariffe obbligatorie** applicabili (ad esempio servizio e pulizia). E se il prezzo finale non potrà essere calcolato in anticipo, la società dovrà comunicare al consumatore in modo chiaro che potrebbero essere applicati altri **costi aggiuntivi**. Entro la fine di agosto Airbnb dovrà proporre soluzioni dettagliate su come si conformerà alla legislazione UE, e se le sue proposte non saranno considerate soddisfacenti potrebbero scattare **misure coercitive** a carico della società.

La lettera inviata dall'UNC

Da parte nostra non si è fatta attendere una presa di posizione netta a tutela dei consumatori. Abbiamo inviato una richiesta di chiarimenti ad Airbnb Italy, chiedendo di essere informati sulle eventuali iniziative che la società intende attuare per adeguare le sue pratiche commerciali alle vigenti normative europee in materia di consumo. La nostra è un'iniziativa per rispondere alle tante segnalazioni pervenute ai nostri **sportelli di assistenza** da parte di consumatori che lamentano principalmente la mancata trasparenza sull'identità dell'offerente (privato o professionista), sul prezzo complessivo del servizio e sul foro da adire nel caso in cui si intendano intraprendere azioni giudiziarie nei confronti di Airbnb. Prezzi totali ben visualizzati da subito, indicazione di eventuali spese addizionali, distinzione netta tra le tipologie di offerte (dunque se arrivano da privati o da professionisti), informazioni chiare su come **rescindere un contratto** o su come **denunciare un disservizio**. Sono questi i motivi della nostra lettera inviata ad Airbnb. Questi gli elementi rispetto ai quali chiediamo maggiore trasparenza e più rispetto nei confronti dei consumatori. In attesa di essere informati sugli **interventi di compliance** che la società intende adottare, ci riserviamo l'opzione di sottoporre le pratiche commerciali sleali segnalate dagli organismi UE all'**Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato** per l'accertamento di eventuali violazioni del **Codice del Consumo**. Un'azione decisa per tenere alta l'attenzione sulla vicenda, creare da subito le basi per un confronto vero e fare un ulteriore passo in avanti verso i consumatori.

Se vuoi ricevere assistenza personalizzata, vai allo **sportello Turismo-Viaggi**

Autore: Rocco Bellantone

Data: 26 luglio 2018

