



Normas da UE em matéria de defesa do consumidor: O Airbnb compromete-se a dar cumprimento às exigências da Comissão Europeia e das autoridades de defesa do consumidor da UE

Bruxelas, 20 de setembro de 2018

No seguimento do apelo emitido em julho pela Comissão Europeia e pelas autoridades de defesa do consumidor da UE, o Airbnb comprometeu-se agora a fazer as alterações necessárias aos seus termos e condições e a melhorar a apresentação dos seus preços.

A empresa tem até ao final de 2018 para proceder a essas alterações em todas as versões linguísticas da UE do seu sítio Internet.

Věra **Jourová**, comissária europeia da Justiça, Consumidores e Igualdade de Género, declarou: «*Os intervenientes em linha revolucionaram a nossa forma de viajar, de encontrar alojamento e de usufruir das nossas férias. Mas também necessitam de cumprir plenamente as regras e assumir a responsabilidade quando as coisas correm mal. No entanto, os consumidores da UE beneficiam de direitos, quer fora de linha, quer em linha. Congratulo-me por o Airbnb estar disposto a fazer as alterações necessárias para garantir total transparência e compreensão daquilo que os consumidores vão pagar. Esta ação faz parte de um maior impulso para uma maior proteção dos consumidores em linha. É por essa razão que, há poucos meses, propusemos regras reforçadas em matéria de defesa do consumidor, no âmbito do "novo acordo para os consumidores".*»

Transparência dos preços e outras práticas comerciais desleais

O Airbnb comprometeu-se a apresentar o preço total das reservas, incluindo as taxas suplementares, tais como taxas de serviço e de limpeza. Quando não for possível calcular o preço final antecipadamente, o Airbnb comprometeu-se a informar o consumidor, de forma clara, que taxas adicionais poderão ser aplicáveis.

Além disso, o Airbnb também se comprometeu a identificar, de forma clara, se uma oferta é feita por um anfitrião particular ou por um profissional, pois as normas de defesa do consumidor diferem consoante o caso.

Condições clarificadas e supressão de cláusulas ilegais

O Airbnb comprometeu-se a efetuar uma série de alterações às suas condições de serviço, a fim de as tornar conformes com as regras de defesa do consumidor da UE:

- ficará claro que os consumidores podem exercer todas as vias de recurso à sua disposição e, em especial, o seu direito de intentar uma ação contra um anfitrião em caso de danos pessoais ou outros danos;
- o Airbnb tornará claro que os consumidores têm direito a intentar uma ação contra o Airbnb perante os tribunais do seu país de residência;
- o Airbnb terá de informar os consumidores se decidir denunciar um contrato ou remover conteúdos e oferecerá aos consumidores o direito de interpor recurso e o direito a indemnização se for caso disso.

Próximas etapas

Espera-se que a empresa finalize as suas propostas e proceda à implementação das alterações em todas as línguas oficiais dos Estados-Membros da UE e do Espaço Económico Europeu até ao final de dezembro de 2018. No caso de incumprimento, as autoridades de defesa do consumidor poderão decidir recorrer a medidas coercivas.

Contexto

Numa reunião com a Comissão e as autoridades de defesa do consumidor da UE, o Airbnb apresentou as alterações às suas condições aplicáveis aos serviços e à forma como apresenta informações sobre os preços.

A Rede de Cooperação no domínio da Defesa do Consumidor (CDC) procedeu a uma avaliação (posição comum) das práticas comerciais do Airbnb, sob a coordenação da Autoridade de Defesa do Consumidor

da Noruega ([Forbrukertilsynet](#)). As autoridades instaram o Airbnb a propor, até ao final de agosto, soluções exaustivas para tornar as suas práticas conformes com a legislação de defesa do consumidor da UE (ver [comunicado de imprensa](#)). A Comissão Europeia apoiou esta ação.

O [Regulamento](#) da UE relativo à cooperação no domínio da 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 da UE 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 da UE, nomeadamente a [Diretiva relativa às práticas comerciais desleais](#), a [Diretiva relativa aos direitos dos consumidores](#) ou a [Diretiva relativa às cláusulas contratuais abusivas](#).

Para mais informações:

[Comunicado de imprensa](#) sobre o lançamento de medidas coercivas relativamente ao Airbnb (julho de 2018)

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

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

IP/18/5809

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](#)