



Pratiche commerciali scorrette, clausole contrattuali abusive e scarsa tutela dei consumatori: un big della sharing economy finisce nel mirino della Commissione europea.

Parliamo di Airbnb, società con sede a San Francisco che raccoglie annunci di case e stanze in affitto per brevi periodi.

In una nota pubblicata il 16 luglio la Commissione ha invitato Airbnb ad adeguarsi alle regole dell'Unione in materia di tutela dei consumatori: la società californiana ha tempo fino a fine agosto per conformare le sue politiche commerciali alle norme europee.

Sempre più persone si affidano ad Airbnb per prenotare alloggi per le vacanze. Tuttavia, ha affermato Vera Jourava, politica ceca e attuale commissario per la Giustizia, consumatori e uguaglianza di genere: "La popolarità non è una scusa per non conformarsi alle regole Ue in materia di tutela dei consumatori".

L'esecutivo europeo fa una lista degli accorgimenti che Airbnb deve prendere per allinearsi. In materia di prezzo la piattaforma deve:

Modificare il modo in cui vengono presentate le informazioni sui prezzi, e garantire che al consumatore sia fornito il prezzo totale, comprensivo di tutte le tasse e i servizi obbligatori che vengono applicati (spesso ad esempio il prezzo delle pulizie obbligatorie o di altri servizi non viene indicato, così il consumatore si ritrova a pagare un prezzo più alto di quello che appare nella ricerca iniziale sul Web).

Indicare con chiarezza se l'offerta è di un privato o un professionista, perché cambiano le norme sulla protezione dei consumatori.

Quanto alle condizioni di utilizzo invece:

Non indurre i consumatori a rivolgersi a un giudice di un Paese diverso da quello di

residenza.

Non privarli della possibilità di citare in giudizio un soggetto che dà ospitalità.

Non modificare unilateralmente clausole e condizioni, senza informare chiaramente e in anticipo i consumatori, dando loro la possibilità di rescindere il contratto.

In caso di sospensione di un contratto riconoscere al consumatore il diritto a un indennizzo o la possibilità di presentare ricorso.

Le politiche in materia di rimborsi e la raccolta delle richieste di risarcimento devono essere definite in maniera più chiara.

La società californiana, dicevamo, ha tempo fino ad agosto per apportare le modifiche richieste, e le soluzioni che proporrà saranno esaminate dalla Commissione e dalle autorità per la tutela dei consumatori della Ue.

Nel caso non siano ritenute soddisfacenti Bruxelles potrebbe spingere gli Stati membri ad adottare azioni coercitive, sanzioni comprese.

