



Droit des consommateurs de l'UE: la Commission européenne et les autorités chargées de la protection des consommateurs de l'UE exhortent Airbnb à se mettre en conformité

Bruxelles, le 16 juillet 2018

La Commission européenne et les autorités de protection des consommateurs de l'UE demandent à Airbnb de mettre ses conditions générales en concordance avec le droit des consommateurs de l'UE et d'appliquer une tarification transparente.

Mme Věra **Jourová**, commissaire chargée de la justice, des consommateurs et de l'égalité des genres, a déclaré à ce propos: *«De plus en plus de consommateurs réservent leurs logements de vacances en ligne, le secteur offrant de nombreuses possibilités nouvelles aux vacanciers. Toutefois, cette popularité ne peut en aucun cas justifier la violation du droit des consommateurs de l'UE. Il faut que les consommateurs puissent comprendre sans la moindre difficulté quels services ils achètent et le prix qu'ils sont censés payer pour ceux-ci et qu'ils puissent bénéficier de règles équitables en cas, par exemple, d'annulation de l'hébergement par le propriétaire. J'escompte bien qu'Airbnb donnera rapidement suite à nos demandes en appliquant les bonnes solutions.»*

La présentation actuelle des prix et un certain nombre de conditions d'Airbnb sont contraires à la [directive sur les pratiques commerciales déloyales](#), à la [directive concernant les clauses abusives dans les contrats](#) et au [règlement](#) concernant la compétence judiciaire en matière civile et commerciale. Les autorités européennes de protection des consommateurs et la Commission exigent donc qu'Airbnb change un certain nombre de choses. La société dispose d'un délai expirant à la fin du mois d'août pour présenter ses propositions. Une fois qu'Airbnb aura proposé des solutions pour remédier à la situation, la Commission et les autorités de protection des consommateurs de l'UE examineront les changements proposés. Si ces changements sont jugés insuffisants, Airbnb s'exposera à des mesures d'exécution.

Manque de transparence des prix et autres pratiques commerciales déloyales

Actuellement, la présentation des prix d'Airbnb et la distinction entre hôte privé et hôte professionnel ne sont pas conformes aux exigences du droit de l'UE, notamment de la [directive sur les pratiques commerciales déloyales](#).

Airbnb devrait:

- modifier la manière dont sont présentées ses informations tarifaires dès la recherche initiale d'un hébergement sur son site web, afin de veiller, chaque fois qu'un bien est proposé, à ce que le consommateur soit informé du prix total incluant tous les frais et suppléments obligatoires applicables, tels que les «frais de service» et les «frais de ménage», ou, lorsqu'il n'est pas possible de calculer le prix final à l'avance, à ce que le consommateur soit clairement averti des suppléments éventuellement applicables;
- clairement préciser si la proposition émane d'un hôte privé ou d'un professionnel, les règles de protection des consommateurs étant différentes selon le cas.

Clarification des conditions ou suppression des conditions illégales

Les conditions de service d'Airbnb devraient être mises en conformité avec le droit européen des consommateurs. La [directive concernant les clauses abusives dans les contrats](#) exige que les conditions et les clauses standardisées ne créent pas un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au détriment du consommateur. La directive exige également que les clauses soient rédigées de façon claire et compréhensible, de sorte que les consommateurs soient informés de manière claire et intelligible de leurs droits.

En ce qui concerne Airbnb, cela signifie, par exemple, que:

- la société ne devrait pas tromper les consommateurs en saisissant un tribunal dans un pays qui n'est pas leur État membre de résidence;
- Airbnb ne peut déterminer unilatéralement et sans justification quelles conditions peuvent continuer à produire leurs effets en cas de résiliation d'un contrat;
- Airbnb ne peut priver les consommateurs de leur droit fondamental de poursuivre un hôte en

- justice en cas de dommages corporels ou autres;
- Airbnb ne peut modifier unilatéralement les conditions sans en informer clairement les consommateurs au préalable et sans leur donner la possibilité d'annuler le contrat;
 - les conditions de service ne peuvent pas octroyer de pouvoir discrétionnaire illimité à Airbnb en ce qui concerne la suppression de contenu;
 - la résiliation ou la suspension d'un contrat par Airbnb devrait être expliquée au consommateur, régie par des règles claires et elle ne devrait pas priver le consommateur du droit à une indemnisation adéquate ou du droit d'introduire un recours;
 - la politique d'Airbnb en matière de remboursement, d'indemnisation et de «plainte pour dommages» devrait être clairement définie et ne devrait pas priver les consommateurs de leur droit d'activer les voies de recours légales à leur disposition.

Enfin, Airbnb devrait fournir un lien aisément accessible vers la plateforme de règlement en ligne des litiges (RLL) sur son site web et toutes les informations nécessaires relatives à la résolution des litiges, conformément au [règlement relatif au RLL](#).

Prochaines étapes

Airbnb dispose maintenant d'un délai expirant à la fin du mois d'août pour présenter des propositions détaillées de mise en conformité de son mode de fonctionnement avec la législation européenne en matière de protection des consommateurs. La Commission et les autorités de protection des consommateurs rencontreront, si nécessaire, les représentants d'Airbnb en septembre afin de résoudre tout problème en suspens. Si les propositions de la société sont jugées insuffisantes, les autorités de protection des consommateurs pourront décider d'appliquer des mesures d'exécution.

Historique du dossier

Le [règlement](#) de l'UE relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs (CPC) réunit les autorités nationales compétentes au sein d'un réseau européen d'application de la législation. En vertu de ce règlement, une autorité nationale dans un État membre peut demander l'assistance de son homologue dans un autre État membre pour mettre fin à une infraction transfrontière au droit des consommateurs de l'UE.

La coopération peut être activée pour faire respecter différents actes constitutifs de la législation de l'UE en matière de protection des consommateurs, comme par exemple la [directive sur les pratiques commerciales déloyales](#), la [directive sur les droits des consommateurs](#) ou la [directive concernant les clauses abusives dans les contrats](#).

Le réseau de coopération en matière de protection des consommateurs (réseau CPC) a procédé à une évaluation commune (position commune) des pratiques commerciales d'Airbnb, sous la coordination de l'autorité de protection des consommateurs norvégienne ([Forbrukertilsynet](#)), en juin 2018. Cette action a été facilitée par la Commission européenne.

Pour en savoir plus

[Position commune des autorités constituant le réseau CPC](#)

[Informations supplémentaires sur les mesures d'exécution dans le domaine de la protection des consommateurs](#)

IP/18/4453

Personnes de contact pour la presse:

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

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

Renseignements au public: [Europe Direct](#) par téléphone au [00 800 67 89 10 11](#) ou par [courriel](#)