



# Analisi dei Termini del Servizio

Anna Campi

Sara Ciucci

Marco Moschini

Davide Santoriello

# Airbnb: piattaforma della sharing economy

Più generalmente, Airbnb è una piattaforma che offre **servizi della società dell'informazione**.



**Art. 1, lett. b), direttiva UE 2015/1535**

Airbnb si configura come una **piattaforma della sharing economy** che offre **servizi di intermediazione** volti a mettere in contatto tra loro gli Ospiti (i locatari) e gli Host (i locatori).



**Art. 2, par. 2 Regolamento UE 2019/1150**

## Airbnb: è una piattaforma gatekeeper?

Attualmente, Airbnb non è considerabile piattaforma gatekeeper, in quanto non soddisfa i requisiti di cui all'**Art. 3, par. 2 del Regolamento UE 2022/1925 (DMA)**.

La piattaforma non raggiunge infatti i **45M utenti mensili** attivi nell'Unione Europea e un non ha un **fatturato annuo di 7,5 miliardi di Euro**.

# Ruolo della piattaforma

## Secondo AirBnb

*"In qualità di fornitore della Piattaforma Airbnb, non possiede, controlla, offre né gestisce alcun Annuncio, Servizio dell'Host o servizio turistico. **Airbnb non è una parte contraente dei contratti stipulati direttamente tra Host e Ospiti, né un agente immobiliare, un'agenzia di viaggio, un assicuratore o un organizzatore o venditore di pacchetti turistici ai sensi della direttiva (UE) 2015/2302"***

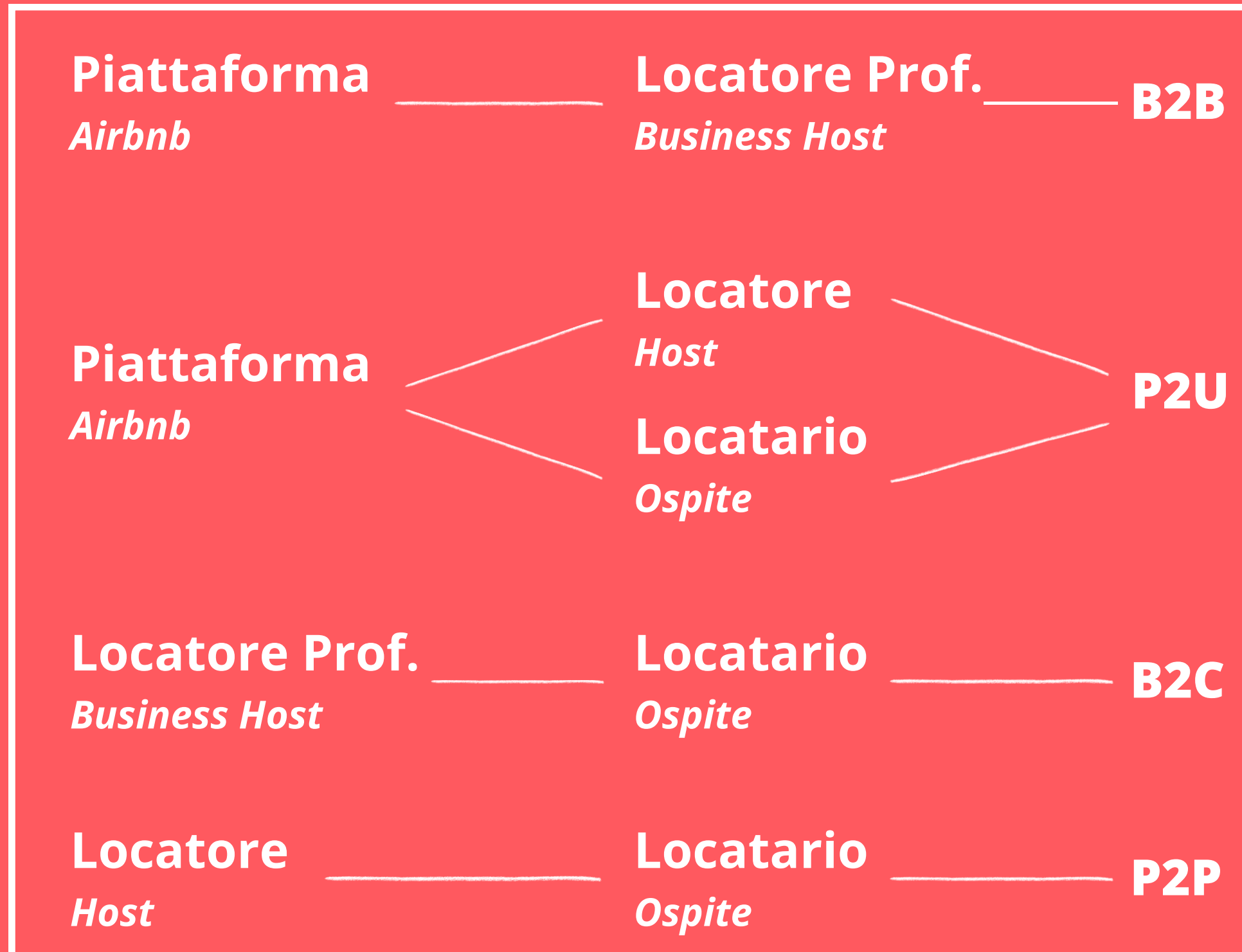
## Secondo la CGUE (C-390/18)

Airbnb è un servizio della società dell'informazione. Consiste nella fornitura di uno strumento di presentazione e ricerca degli alloggi offerti in locazione, che facilita la conclusione di futuri contratti di locazione.

AirBnb non influenza:

- 1. determinazione dei prezzi delle locazioni;*
- 2. selezione dei locatori;*
- 3. selezione degli alloggi posti in locazione.*

A seconda del tipo di rapporto tra le parti contraenti osserviamo situazioni Business to Business, Platform to User, Business to Consumer o Peer to Peer:



Airbnb definisce in questo modo i suoi utenti:

“La Piattaforma Airbnb offre un luogo online che consente agli utenti ("Membri") di pubblicare, offrire, cercare e prenotare servizi. I membri che pubblicano e offrono servizi sono gli "**Host**" mentre i membri che cercano, prenotano o utilizzano i servizi sono gli "**Ospiti**". Gli Host propongono alloggi ("Alloggi"), attività, escursioni ed eventi ("Esperienze"), nonché una varietà di viaggi e altri servizi (collettivamente, "Servizi dell'Host" e ciascuna offerta di Servizi dell'Host costituisce un "Annuncio").”

Definizioni del Codice del consumo (Art. 3):

**Consumatore o utente:** la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta;

**Professionista:** la persona fisica o giuridica che agisce nell'esercizio della propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale, ovvero un suo intermediario;

# **FONTI DEL DIRITTO**

**Codice del consumo - art. 33, 34, 36**

**Codice civile - art. 1341, art. 1218**

**Digital Service Act (DSA)**

**Regolamento UE (1150/2019)**



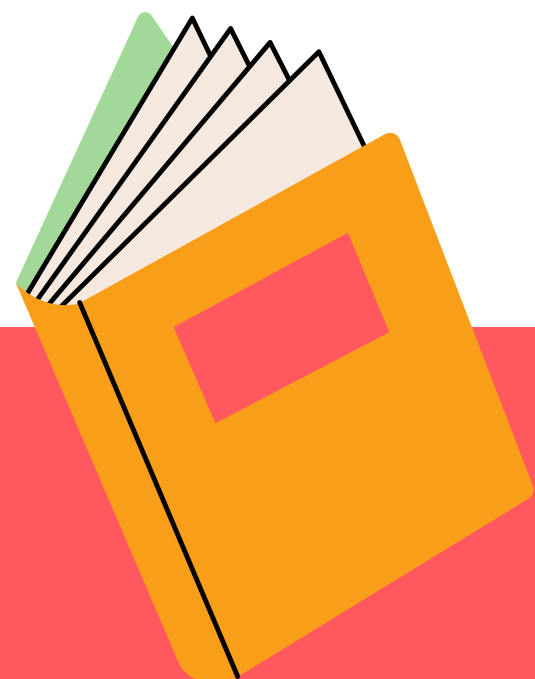
# **STRUTTURA DEI TERMINI LEGALI**

**Termini per gli Ospiti**

**Termini per gli Host**

**Termini Generali**

**Termini aggiuntivi specifici per i Business Host**



# Termini del servizio per gli Ospiti

## 1.1 Ricerca

*“La rilevanza è data da fattori come prezzo, disponibilità, recensioni, assistenza clienti e cronologia delle cancellazioni, popolarità, viaggi precedenti e Annunci salvati, requisiti dell'Host (ad esempio il numero minimo o massimo di notti) e altro ancora.”*

Un collegamento ipertestuale sarebbe stato opportuno. Vedremo come i criteri di apparizione degli annunci sono esplicitati, nei tratti principali, solamente nella sezione “termini per gli host”, quando interesserebbero anche l'ospite.

## 1.2 Prenotazione

“Se scegli di pagare utilizzando una valuta diversa da quella impostata dall'Host per il suo Annuncio, il prezzo mostrato si basa su un tasso di conversione **stabilito da noi** [...]”

Potenzialmente vessatorio ai sensi del **1341 c1 CC**

*“Le condizioni generali di contratto predisposte da uno dei contraenti sono efficaci nei confronti dell'altro, se al momento della conclusione del contratto questi le ha conosciute o avrebbe dovuto conoscerle usando l'ordinaria diligenza,”*

ma anche ai sensi del **DSA articolo 14**

*“Sono redatte in un linguaggio chiaro, semplice, comprensibile, facilmente fruibile e **privo di ambiguità** e sono disponibili al pubblico in un formato facilmente accessibile e leggibile meccanicamente.”*

e della lettera p, **articolo 33 codice del consumo**  
*riservare al professionista il potere di accertare la conformità del bene venduto o del servizio prestato a quello previsto nel contratto o conferirgli il diritto esclusivo d'interpretare una clausola qualsiasi del contratto;*



[...]L'Host si riserva il diritto di accedere all'Alloggio durante il tuo soggiorno, nella misura in cui ciò sia:

- (i)ragionevolmente necessario,
- (ii) consentito ai sensi dell'accordo con l'Host e
- (iii)consentito dalla legge applicabile [...]

## 1.3Prenotazione alloggio

Non si tratta di vessatorietà, probabilmente, ma in ogni caso Airbnb riservando diritti all'host si intromette nel contratto tra host e ospite, **alterando la libertà contrattuale** dei due

articolo **1341 c2**

*In ogni caso non hanno effetto, se non sono specificamente approvate per iscritto, le condizioni che stabiliscono, a favore di colui che le ha predisposte,[...] restrizioni alla libertà' contrattuale nei rapporti coi terzi, [...].*

## Cancellazioni, Problemi di prenotazione, Rimborsi e Modifiche alle Prenotazioni.

[...]In generale, se cancelli una Prenotazione, l'importo rimborsato è determinato in base ai termini di cancellazione applicabili.

tuttavia, in determinate situazioni, potrebbero prevalere **altri termini, in base ai quali viene determinato l'importo del rimborso** [...]

In generale il paragrafo sembra poco accessibile. Considerando l'illimitatezza dello spazio digitale, risulta poco accessibile la scelta di inserire ipertesti in modo così fitto (questo paragrafo ne contiene 7, che rimandano alle specifiche sezioni).

Potenzialmente vessatorio ai sensi del **1341 c1 CC ma anche ai sensi del DSA articolo 14 e della lettera p, articolo 33 codice del consumo**

### 3. Le tue responsabilità (Ospite)

*“Se includi nella prenotazione un ospite aggiuntivo minorenni o se coinvolgi un minore nell'utilizzo di un Servizio dell'Host, devi disporre dell'autorizzazione legale ad agire per suo conto e sei l'unica persona responsabile della supervisione di tale persona.”*

Potenzialmente una limitazione di responsabilità da parte della piattaforma (in base ad articolo **1341 comma 1**

**Codice Civile**) che, per facilitare l'intermediazione, potrebbe con facilità accertarsi dell'effettiva autorizzazione legale ad agire. Questa clausola dovrebbe eventualmente essere approvata in modo specifico

Inoltre, **l'articolo 28.1 del DSA** dispone che:

*“I fornitori di piattaforme online accessibili ai minori adottano misure adeguate e proporzionate per garantire un elevato livello di tutela della vita privata, di sicurezza e di protezione dei minori sul loro servizio.”*

## 4.3 Indipendenza dagli host

“Il tuo rapporto con Airbnb è quello di una persona fisica o giuridica indipendente e **non di un dipendente, agente, joint venture o partner di Airbnb**; [...] Airbnb non dirige né controlla il tuo Servizio dell'Host, e tu riconosci di avere **piena discrezione** sul se e quando fornire tali Servizi dell'Host e a quale prezzo e a **quali condizioni offrirli**. [...]”

## Termini del servizio per gli host

AirBnb afferma l'inesistenza di rapporti di subordinazione/dipendenza dagli host

Ma di fatto, è effettivamente così?

Come vedremo, termini e condizioni d'uso della piattaforma spesso **intercedono nella libertà contrattuale** degli utenti nella definizione del servizio sottostante.

# 5.1 Creazione e gestione dell'annuncio: i costi

## Collegamento ipertestuale: costi del servizio Airbnb

### Costi dell'ospite

"Nella maggior parte dei casi, l'importo dei costi del servizio dell'ospite è inferiore al 14,2% del subtotale della prenotazione"

### Costi dell'host

In base a questo schema, l'intero costo viene detratto dal compenso dell'host. Si tratta in genere di una **percentuale compresa tra il 14 e il 16%**

**Addebiti IVA** "Ci riserviamo il diritto di modificare tali costi **in qualsiasi momento**, in conformità con i nostri Termini del servizio"

*La determinazione dell'oggetto è abbastanza chiara per rispettare i requisiti previsti dall'articolo 34 del codice?*

*Potenzialmente in contrasto con l'articolo 33 Codice civile lettera m\*, p*

**DSA, articolo 14.2**

## Collegamento ipertestuale: ***i costi offline***

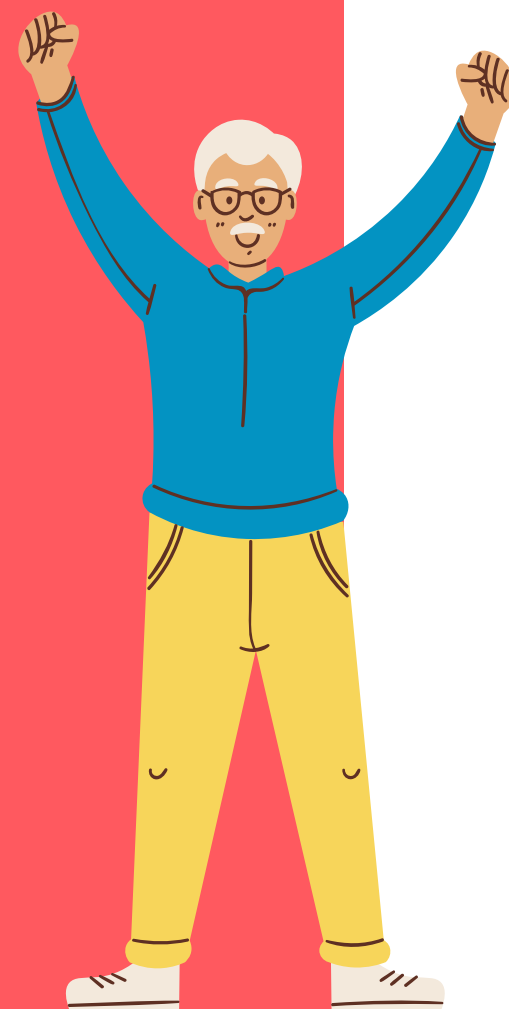
"In linea di massima, gli host non possono riscuotere costi o addebiti aggiuntivi al di fuori della piattaforma a meno di non essere espressamente autorizzati da Airbnb. [...]"

*Potenziale clausola vessatoria in violazione del **1341 c2 cc.***

Attenzione! Questa sembra anche, potenzialmente, una **clausola di parità** (ribadita al punto 5.4 "Responsabilità" e di seguito nell'ipertesto "politica sulle attività esterne della piattaforma"). Airbnb la può inserire perché non considerata gatekeeper, benché sotto osservazione.

## 5.3 risultati di ricerca

“Il posizionamento e la visualizzazione degli Annunci nei risultati di ricerca sulla Piattaforma Airbnb dipendono da una serie di fattori. Tra quelli principali sono inclusi:”



### **Considerando 70: DSA**

*[...] Tali parametri dovrebbero includere **almeno i criteri più importanti** per determinare le informazioni suggerite al destinatario del servizio e i motivi della rispettiva importanza, anche nel caso in cui le informazioni siano classificate in ordine di priorità sulla base della profilazione e del suo comportamento online.]*



# Come funzionano gli annunci di Airbnb?



## Parametri di ricerca degli Host

numero di ospiti, destinazione, durata del viaggio, fascia di prezzo



## Caratteristiche dell'annuncio

posizione, prezzo, disponibilità del calendario, numero e qualità delle foto, recensioni, valutazioni e altri indicatori di qualità



## Esperienza dell'ospite

Assistenza clienti e cronologia delle cancellazioni dell'Host, nonché facilità di prenotazione



## Requisiti degli Host

Numero minimo o massimo di notti, orario limite di prenotazione



## Preferenze e storici degli ospiti

Viaggi precedenti, Annunci consultati e salvati, posizione da cui l'Ospite sta effettuando la ricerca

**La profilazione non rende il servizio un' "esperienza privata"?**

## 5.4 Le tue responsabilità (host)

Ipertesto *“politica sulle attività esterne della piattaforma”*



“In caso di violazioni gravi o reiterate, potremmo decidere di sospendere o disattivare in modo permanente l'account della persona interessata.”



“Ospitando su Airbnb, accetti di rispettare i nostri termini e condizioni, inclusi i Termini del servizio, che ci riserviamo il diritto di applicare **a nostra esclusiva discrezione**”.

*Alcune delle azioni esterne alla piattaforma vietate:*

Chiedere o incoraggiare gli ospiti a prenotare al di fuori di Airbnb per eventuali prenotazioni ripetute o future.

Includere link o pulsanti integrati[...] che indirizzino gli utenti al di fuori di Airbnb e verso un altro sito [...]

*Potenzialmente vessatoria perché in contrasto con l'articolo 33 del codice del consumo, lettera P*

*AirBnb intercede nella libertà contrattuale di ospiti e host anche per le attività svolte al di fuori della piattaforma*

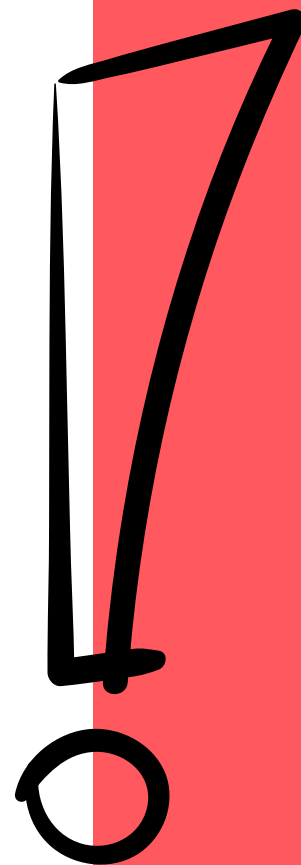
*La questione relativa alla cancellazione account è molto delicata. Si rimanda alla parte successiva “termini generali”.*



## 6.1 Cancellazioni, Problemi di prenotazione e Modifiche alle Prenotazioni

“Accetti che i Termini di riprenotazione e rimborso di Airbnb, i Termini delle circostanze attenuanti e i presenti Termini prevalgano sui termini di cancellazione che hai impostato in situazioni in cui i primi consentono la cancellazione di una Prenotazione e/o l'erogazione di rimborsi agli Ospiti.”

Potenzialmetne in contrasto con il 1341 c2 CC



“Se ci aspettiamo ragionevolmente di riconoscere un rimborso a un Ospite in base a uno di questi termini, **potremmo ritardare l'erogazione di qualsiasi compenso per tale Prenotazione** fino a quando non verrà presa una decisione sul rimborso [...]”

Potenzialmetne in contrasto con il 33 lettera E Cod. Cons.

*“consentire al professionista di trattenere una somma di denaro versata dal consumatore se quest'ultimo non conclude il contratto o recede da esso, senza prevedere il diritto del consumatore di esigere dal professionista il doppio della somma corrisposta se è quest'ultimo a non concludere il contratto oppure a recedere;”*

# 7. TASSE

## 7.3 Informazioni fiscali

[...]Se non ci fornisci una documentazione **a nostro avviso idonea** a supportare tale obbligo di trattenere le Imposte sui tuoi compensi, potremmo trattenere i compensi fino all'importo previsto per legge, finché non sarà fornita una documentazione idonea.

Potenzialmente in contrasto con l'articolo 33 lettera P

*“riservare al professionista il potere di accertare la conformita' del bene venduto o del servizio prestato a quello previsto nel contratto o **conferirgli il diritto esclusivo d'interpretare una clausola qualsiasi del contratto**”*

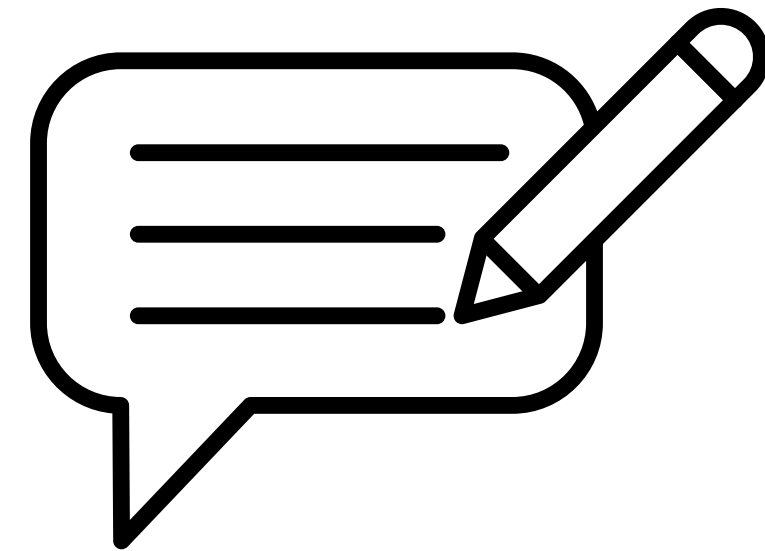
Le caratteristiche che conferirebbero l'idoneità dovrebbero essere previste anche in virtù del **DSA articolo 14.1** sulla chiarezza.

# Termini generali

## 8. Recensioni

*La tua recensione deve essere accurata e non può contenere linguaggio discriminatorio, offensivo, diffamatorio o di qualunque altro tipo che violi i presenti Termini, la legge applicabile oppure le nostre Norme sui contenuti o i nostri Termini delle recensioni.*

*Le Recensioni non sono verificate da Airbnb e possono quindi essere non corrette o fuorvianti.*



- *censura dei contenuti che non sono di iniziativa economica*
- *recensioni non verificate:  
protezione di Airbnb*

# TERMINI DELLE RECENSIONI – SEGNALARE RECENSIONI AI SENSI

## DELLE PRESENTE NORME

*Se una recensione viola la presente politica, **potremmo rimuoverla**, comprese le valutazioni associate e altri contenuti. Consideriamo con molta attenzione la rimozione di qualsiasi recensione e lo facciamo solo in caso di chiara violazione della presente politica. **A seconda della natura della violazione, potremmo anche limitare, sospendere o rimuovere l'account Airbnb associato.***

- *manca di specificità*

### **DSA ARTICOLO 14 - Termini e condizioni**

**1. I prestatori di servizi intermediari includono nelle loro condizioni generali informazioni sulle restrizioni che impongono in relazione all'uso dei loro servizi per quanto riguarda le informazioni fornite dai destinatari del servizio.**

### **DSA Articolo 17**

### **DSA al considerando n. 22**

La rimozione dei contenuti o la disabilitazione dell'accesso agli stessi dovrebbe essere effettuata nel rispetto dei diritti fondamentali.

*Potrebbe essere in contrasto con ...*

- *discrezionalità*

### **DSA al considerando n. 47**

Nel progettare, applicare e far rispettare tali restrizioni, i **prestatori di servizi intermediari dovrebbero agire in modo non arbitrario e non discriminatorio** e tener conto dei diritti e degli interessi legittimi dei destinatari del servizio, compresi i diritti fondamentali sanciti dalla Carta.

## 9. Contenuti

*Fornendo Contenuti, in qualsiasi forma e con qualsiasi mezzo, concedi a Airbnb una licenza non esclusiva, valida in tutto il mondo, esente da royalty, sublicenziabile e trasferibile, per la durata della tutela dei diritti in tal modo concessi in licenza, per accedere, usare, memorizzare, copiare, modificare, creare opere derivate, distribuire, pubblicare, trasmettere, trasmettere in streaming, diffondere e sfruttare altrimenti tali Contenuti al fine di fornire e/o promuovere la Piattaforma Airbnb in qualsiasi modo e su qualsiasi supporto e piattaforma, conosciuti o non conosciuti al momento dell'utilizzo e in particolare su Internet e i social network.*

*(...)*

*Accetti che Airbnb possa rendere disponibili servizi o strumenti automatizzati per tradurre i Contenuti e che i tuoi Contenuti possano essere tradotti utilizzando tali servizi o strumenti. Airbnb non dà garanzie in merito all'accuratezza o alla qualità delle traduzioni, mentre sono i Membri ad avere la responsabilità di verificarne la correttezza*

*sfruttamento dei contenuti senza  
remunerazione*



**DIGITAL COPYRIGHT  
(Direttiva UE 790/2019)**

**Articolo 18**

Principio di una remunerazione adeguata e proporzionata

1. Gli Stati membri provvedono a che gli autori e gli artisti (interpreti o esecutori), se concedono in licenza o trasferiscono i loro diritti esclusivi per lo sfruttamento delle loro opere o altri materiali, abbiano il diritto di ricevere una remunerazione adeguata e proporzionata.

# CONTENUTI – NORME SUI CONTENUTI AIRBNB

*Ci riserviamo il diritto di rimuovere, completamente o in parte, i contenuti che dovessero violare questa politica, i Termini del servizio, gli Standard della community, i Termini delle recensioni, o per qualsiasi altro motivo a nostra esclusiva discrezione. In caso di violazioni gravi o reiterate, potremmo anche limitare, sospendere o rimuovere l'account Airbnb associato.*

- *manca di motivazione*

## **DSA Art.17 comma 1**

1. I prestatori di servizi di memorizzazione di **informazioni** forniscono a tutti i destinatari del servizio interessati una motivazione chiara e specifica per le seguenti restrizioni imposte a motivo del fatto che le informazioni fornite dal destinatario del servizio costituiscono contenuti illegali o sono incompatibili con le proprie condizioni generali: (...).

- *discrezionalità*

**DSA al considerando n. 47**

- *manca di specificità*

## **DSA ARTICOLO 14 – termini e condizioni**

### **Articolo 33, comma 2, lettera (p)**

riservare al professionista il potere di accertare la conformità del bene venduto o del servizio prestato a quello previsto nel contratto o conferirgli il diritto esclusivo d'interpretare una clausola qualsiasi del contratto;



**Articolo 1375 del Codice Civile**



# 11.2 Segnalazione delle violazioni

*Se ritieni che un Membro, un Annuncio o un Contenuto rappresenti un rischio imminente per una persona o una proprietà, dovresti contattare immediatamente le autorità locali prima di rivolgerti a Airbnb. Inoltre, se ritieni che un Membro, un Annuncio o un Contenuto abbia violato i nostri Standard, dovresti segnalare le tue perplessità a Airbnb.*

## **SEGNALAZIONE CONTENUTI ILLEGALI**

*Non ci dice se utilizzano sistemi automatizzati o vengono presi in carico da persone fisiche*



## **DSA ARTICOLO 14**

### **DSA al n. 51 dei considerando**

Le segnalazioni dovrebbero pertanto, di norma, **essere indirizzate ai prestatori di servizi di memorizzazione di informazioni che si può ragionevolmente presumere che dispongano della capacità tecnica e operativa di agire contro tali informazioni specifiche**. I prestatori di servizi di memorizzazione di informazioni che ricevono una segnalazione per la quale, per motivi tecnici o operativi, non possono rimuovere le informazioni specifiche dovrebbero informare la persona o l'entità che ha presentato la segnalazione

# 13. Risoluzione, sospensione e altre misure

## 13.2 Risoluzione

*Puoi risolvere il presente accordo in qualsiasi momento inviandoci un'e-mail o eliminando il tuo account. **Airbnb può risolvere il presente accordo per qualsiasi motivo con un preavviso di 30 giorni via e-mail o tramite le altre informazioni di contatto che l'utente ha fornito per il proprio account.***

## 13.5 Effetto della risoluzione

*A seguito della risoluzione del presente accordo, non avrai diritto al ripristino del tuo account o dei tuoi Contenuti. Qualora l'accesso o l'utilizzo della Piattaforma Airbnb da parte tua sia stato limitato, o se il tuo account Airbnb è stato sospeso o il presente accordo risolto a seguito di una nostra iniziativa, non potrai creare un nuovo account Airbnb né accedere alla Piattaforma Airbnb o utilizzarla attraverso un account Airbnb di un altro Membro*

**DSA – ARTICOLO 17 Motivazione  
DSA al n. 22 dei considerando**



# Come vengono gestiti i reclami?

## SISTEMA INTERNO DI GESTIONE DEI RECLAMI

Una volta presentato il ricorso:

- ti invieremo un'email per confermarti che l'abbiamo ricevuto.
- esamineremo attentamente il ricorso, tutte le informazioni che invii e qualunque altro dato pertinente nell'ambito delle indagini. Il caso verrà esaminato da un responsabile di Airbnb.
- riceverai un'email con cui ti comunicheremo la decisione sul ricorso e ti indicheremo le opzioni a tua disposizione.



I Membri e i Segnalatori che hanno inviato Notifiche sui contenuti respinte da Airbnb hanno il diritto di selezionare un organismo di risoluzione extragiudiziale delle controversie, certificato ai sensi dell'articolo 21 del Regolamento (UE) 2022/2065

# 14. Sistema di gestione dei reclami

*14.5 (...) Entrambe le parti si impegneranno, in buona fede, con l'organo di risoluzione delle controversie selezionato per consentire a questo di portare a termine il suo compito.*

*Airbnb si riserva il diritto di rifiutare di collaborare con l'organo di risoluzione delle controversie se un caso relativo allo stesso Contenuto e ai motivi di presunta illegittimità del Contenuto o alla sua presunta incoerenza con i presenti Termini è già stato risolto o è già oggetto di una procedura in corso dinanzi a un tribunale o altro organo di risoluzione extragiudiziale delle controversie competente.*



## **DSA ARTICOLO 21 - RISOLUZIONE EXTRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE**

2. I fornitori di piattaforme online possono rifiutarsi di adire tale organismo di risoluzione extragiudiziale delle controversie qualora una controversia riguardante le stesse informazioni e gli stessi motivi di presunta illegalità o incompatibilità dei contenuti sia già stata risolta.

# 17. Ruolo di Airbnb

*Quando i Membri effettuano o accettano una prenotazione, essi stanno stipulando un accordo direttamente tra loro. Airbnb non è e non diventa una parte o altro partecipante in alcun rapporto contrattuale tra i Membri.*

In questo passaggio la piattaforma afferma di non partecipare in nessun rapporto contrattuale tra i Membri: nonostante ciò, in più clausole, Airbnb sembra inserirsi nei rapporti tra Host e Ospite.

# 17. Ruolo di Airbnb

*[...] Non controlliamo né possiamo controllare la condotta o le prestazioni di Ospiti e Host e non garantiamo (i) l'esistenza, la qualità, la sicurezza, l'idoneità o la legalità di qualsiasi Annuncio o Servizio dell'Host né (ii) la veridicità o l'accuratezza di qualsiasi descrizione di un Annuncio, recensione o altro Contenuto fornito dai Membri.*

*Riconosci che Airbnb ha il diritto di esaminare, disabilitare l'accesso, rimuovere o modificare i Contenuti per: [...] (iv) trattare i Contenuti dei Membri che riteniamo **dannosi o discutibili**; (v) intraprendere azioni stabilite nei presenti Termini; e (vi) mantenere e far rispettare **qualsiasi criterio di qualità o idoneità**, anche rimuovendo Annunci che non soddisfano i criteri di qualità e idoneità.*

CLAUDETTE FOUND NO POTENTIALLY UNFAIR CLAUSE

## **Art. 1341 c. 2 cc.**

Limitazione di responsabilità

Contraddizione con quanto affermato poco dopo.

## **Art. 33 c. 2 lett. p) del Codice del Consumo**

La piattaforma non esplicita quali contenuti possano essere dannosi o discutibili, né quali siano i criteri di qualità o idoneità da rispettare, rendendo queste parti della clausola interpretabili solo dalla piattaforma stessa.

# 19. Esclusione di responsabilità

*[...] Non approviamo né garantiamo l'esistenza, la condotta, le prestazioni, la sicurezza, la qualità, la legalità o l'idoneità di alcun Ospite, Host, Servizio dell'Host, Annuncio o terza parte e non garantiamo che la verifica, i controlli di identità o dei precedenti personali [...]*

*[...] Airbnb può limitare, temporaneamente e tenendo conto dei legittimi interessi dei Membri (ad es. mediante preavviso), la disponibilità della Piattaforma Airbnb o di determinate funzionalità della stessa [...]*

CLAUDETTE FOUND NO POTENTIALLY UNFAIR CLAUSE

## **Art. 1341 del Codice Civile**

Vale la stessa riflessione di cui al punto 17.

## **Art. 1218 del Codice Civile**

L'interruzione della disponibilità della Piattaforma in questo caso è imputabile al professionista, pertanto questa clausola dovrebbe comprendere la possibilità, per l'Host, di ottenere un risarcimento danni.

## 20. Responsabilità

*20.3 Airbnb non è responsabile per danno derivanti da una violazione degli obblighi basata su semplice negligenza.*

*20.4 La Sezione 20.3 non si applica ai danni derivanti da violazioni contrattuali essenziali basate su semplice negligenza. Per tali danni da parte di Airbnb, dei suoi rappresentanti legali o di altri agenti delegati, la responsabilità di Airbnb è limitata ai danni prevedibili che si verificano tipicamente.*

### **Art. 1218 cc.**

La semplice negligenza è comunque imputabile a Airbnb (cfr: definizione di vessatorietà ex art. 33 Codice del Consumo).

# 21. Indennizzo

*L'obbligo di indennizzo si applica solo se e nella misura in cui fra le rivendicazioni, le responsabilità, i danni, le perdite e le spese e il colpevole inadempimento di un obbligo contrattuale da parte tua sussista un sufficiente nesso causale.*

## **Art. 33 c. 2 lett. p) del Codice del Consumo**

Stabilire la sufficienza del nesso causale è prerogativa della piattaforma stessa: ciò rende impossibile per l'utente interpretare la clausola in anticipo e, quindi, evitare di infrangerla.



## 23. Legge applicabile e foro competente

*“I presenti Termini sono governati da e interpretati in conformità con la legge irlandese. [...] Se agisci in qualità di consumatore e se le norme di legge a protezione dei consumatori, aventi carattere imperativi, vigenti nel tuo paese di residenza, contengono disposizioni per te più vantaggiose, tali disposizioni si applicheranno indipendentemente dalla scelta della legge irlandese”.*

### **Art. 6 c. 1 Regolamento n. 593/2008**

Potenziale violazione, ma risolta alla luce della specifica sulla prevalenza di norme a protezione dei consumatori vigenti nel paese di residenza più vantaggiose.



## 23. Legge applicabile e foro competente

*In qualità di consumatore, puoi sottoporre i procedimenti relativi ai presenti termini solo al tribunale competente del tuo luogo di residenza o a quello della sede legale di Airbnb in Irlanda. [...] Se invece agisci come un'impresa, accetti di rimetterti alla giurisdizione esclusiva dei tribunali irlandesi.*

### **Art. 33 c. 2 lett. u) del Codice del Consumo**

La clausola risulta conforme perché stabilisce il foro competente nel luogo di residenza del consumatore; la piattaforma, inoltre, richiede alle sole imprese di rimettersi alla giurisdizione irlandese.

## 24. Varie

*24.4 Cessione. Tu non puoi cedere, trasferire o delegare il presente accordo o i tuoi diritti e obblighi qui previsti senza il previo consenso scritto di Airbnb. Airbnb si riserva il diritto, a propria esclusiva discrezione, senza limitazioni, di cedere, trasferire o delegare il presente accordo e qualsiasi suo diritto e obbligo qui previsto dandone preavviso di 30 giorni.*

CLAUDETTE - POTENTIALLY UNFAIR: UNILATERAL TERMINATION, CONTENT REMOVAL

*Il tuo diritto di risolvere il presente accordo in qualsiasi momento ai sensi della sezione 13.2 rimane inalterato*

CLAUDETTE - POTENTIALLY UNFAIR: UNILATERAL TERMINATION

### **Art. 33 c. 2 lett. s)**

Si riscontra una violazione dell'art. 33 c. 2 lett. s) del Codice del Consumo in quanto, affermando "senza limitazioni", Airbnb non considera il caso in cui la cessione possa risultare in una diminuzione della tutela dei diritti degli utenti.

**Errore?**

# Termini aggiuntivi applicabili ai Business Host

**Business Host** = utenti che dichiarano di utilizzare la Piattaforma Airbnb per offrire Servizi dell'Host ai consumatori per scopi relativi alla tua attività commerciale, imprenditoriale, artigianale o professionale.

**27. Gestione e mediazione dei reclami.**



Rapporto P2B (*Platform to Business*)  
regolato da  
**REGOLAMENTO (UE) 2019/1150**

**Articolo 11** - Sistema interno di gestione dei reclami

# 28. Accesso ai dati / Informativa sulla Privacy

## **7. MODIFICHE ALLA PRESENTE INFORMATIVA SULLA PRIVACY.**

**Ci riserviamo il diritto di modificare la presente Informativa sulla privacy in qualsiasi momento, conformemente alla legge applicabile.** In tal caso, pubblicheremo la nuova Informativa sulla privacy e aggiorneremo la data "Ultimo aggiornamento" in cima a essa. In caso di modifiche sostanziali, ti daremo inoltre avviso delle modifiche apportate tramite email almeno trenta (30) giorni prima della data di entrata in vigore delle stesse. **Se non sei d'accordo con l'Informativa sulla privacy aggiornata, puoi cancellare il tuo Account.** Qualora non cancellassi il tuo Account prima della data di entrata in vigore dell'Informativa sulla privacy aggiornata, l'accesso o l'utilizzo continuato della Piattaforma Airbnb da parte tua sarà soggetto all'Informativa sulla privacy come modificata.

Potrebbe essere in contrasto con

**Articolo 1341 Codice Civile, comma 2 - TACITA PROROGA DEL CONTRATTO**



# INFORMATIVA SULLA PRIVACY

## 1. INFORMAZIONI PERSONALI CHE RACCOGLIAMO

1. Informazioni di contatto, dell'account e del profilo
2. Informazioni sull'identità
3. Informazioni di pagamento
4. Informazioni facoltative: sul profilo (es. genere), su altre persone, dati biometrici, altro
5. Informazioni raccolte automaticamente tramite l'utilizzo della piattaforma e i servizi di pagamento: geolocalizzazione, ricerche annunci, prenotazioni effettuate, dispositivo, cookie, pagamenti
6. Informazioni raccolte da terze parti: Google, Facebook

**1.4.1 Applicazioni di terzi.** Se scegli di collegarti, connetterti o accedere alla Piattaforma Airbnb con un servizio di terzi, come Google, Facebook e WeChat, autorizzi tale servizio a inviarci informazioni quali, ad esempio, dati di registrazione, lista degli amici e dati del profilo, in conformità ai suoi termini di controllo o all'autorizzazione che hai concesso mediante le impostazioni sulla privacy del suddetto servizio. Se decidi di collegare uno smart lock al tuo account Airbnb, potremmo raccogliere informazioni sul dispositivo, come quelle di registro o sugli eventi e quelle sul dispositivo.

# INFORMATIVA SULLA PRIVACY

2.1 Fornire, migliorare e sviluppare la Piattaforma Airbnb.

2.2 Salvaguardare la Piattaforma e la Community di Airbnb.

2.4 Analizzare e condividere le tue comunicazioni.

**2.3 Fornire, personalizzare, misurare e migliorare la nostra pubblicità e il nostro marketing.** Possiamo trattare queste informazioni per:

- inviarti messaggi promozionali e di marketing e altre informazioni,
- mostrare, personalizzare, misurare e migliorare la nostra pubblicità su piattaforme dedicate,
- amministrare programmi di invito, premi, sondaggi, lotterie, concorsi o altre attività promozionali o eventi sponsorizzati o gestiti da Airbnb o dai suoi partner terzi,
- analizzare le caratteristiche e le preferenze per inviarti messaggi promozionali, informazioni di marketing, pubblicità e altre informazioni che riteniamo possano interessarti, e
- invitarti a eventi e opportunità rilevanti.

## 2. COME UTILIZZIAMO LE INFORMAZIONI CHE RACCOGLIAMO

**L'uso dei dati per finalità di profilazione dovrebbe avere una richiesta di consenso esplicita**

**Articolo 22 GDPR, comma 2 lettera C  
- Consenso Esplicito dell'Interessato**



**3. CONDIVISIONE E DIVULGAZIONE.** Se risiedi al di fuori degli Stati Uniti, ottieni maggiori informazioni sulle tutele che adottiamo per il trasferimento dei dati personali a destinatari al di fuori di determinate giurisdizioni su [questa pagina](#).

SEE	Servizi di pagamento per tutte le attività.	Airbnb Payments Luxembourg SA***	4, rue Henri Schnadt, L-2530, Lussemburgo
	Assicurazione per la prenotazione.****	Airbnb Ireland UC(+) e Airbnb Ireland Insurance Services Limited****	3 Dublin Landings, North Wall Quay, Dublin 1 Irlanda
	Prenotare oppure offrire sistemazioni in determinati hotel o strutture ricettive tradizionali, in cui Airbnb Travel, LLC viene identificata nella procedura di pagamento o di pubblicazione dell'annuncio.	Airbnb Travel, LLC	888 Brannan Street, San Francisco, CA 94103 Stati Uniti
	Prenotare oppure offrire alloggi situati negli Stati Uniti per soggiorni di almeno 28 pernottamenti, in cui Airbnb Stays, Inc. viene identificata nella procedura di pagamento o di pubblicazione dell'annuncio.	Airbnb Stays, Inc.	888 Brannan Street, San Francisco, CA 94103 Stati Uniti
	Prenotare oppure offrire alloggi in cui Luxury Retreats International ULC viene identificata nella procedura di pagamento o di pubblicazione dell'annuncio oppure di altre interpretazioni del prodotto.	Luxury Retreats International ULC	5530 St. Patrick Street, Suite 2210, Montreal, Quebec, H4E 1A8 Canada
	Tutte le altre attività.	Airbnb Ireland UC(+)	3 Dublin Landings, North Wall Quay, Dublin 1 Irlanda

**1.1 Trattamento basato su un interesse legittimo.** Se Airbnb Ireland o Airbnb Global Services Limited è il Titolare del trattamento o Airbnb Payments Luxembourg SA o Airbnb Payments UK è il Titolare del trattamento dei pagamenti o Airbnb Ireland Insurance Services Limited è il Titolare del trattamento dell'assicurazione per la prenotazione per il trattamento effettuato da Airbnb in base a un interesse legittimo, puoi richiedere che Airbnb non tratti i tuoi dati personali fornendo motivi relativi specificamente alle tue circostanze.

### Art. 21 GDPR

Perché tale diritto è esercitabile solo qualora i titolari del trattamento siano quelli elencati, e non tutti quelli designati nella tabella relativa ai titolari del trattamento dati relativa allo Spazio Economico Europeo (allegato 1)?

**5.1.3 Informazioni personali che raccogliamo da terzi.** Nella misura consentita dalle leggi applicabili, possiamo ricevere informazioni che ti riguardano, tra cui, ad esempio, dati che contribuiscano a rilevare contenuti illegali o incompatibili con i nostri Termini e altre politiche, da (i) fornitori di servizi e/o partner terzi, o (ii) Membri e qualsiasi altro individuo, entità, autorità e/o terza parte che sostenga che le informazioni in questione siano contenute illegali o incompatibili con i nostri Termini e altre politiche, e combinarli con le informazioni in nostro possesso su di te.

### **Art. 14 GDPR**

Non si prevede che vengano fornite all'interessato le informazioni di cui all'art. 14 del GDPR, relativo ai "dati personali non ottenuti presso l'interessato", tra queste: l'identità del titolare del trattamento, la finalità del trattamento cui sono destinati i dati personali, le categoria di dati personali in questione, il periodo di conservazione dei dati e così via.



**3.2.6(v) Airbnb GSL.** Anche se il tuo paese di residenza non è il Giappone, i tuoi dati potrebbero essere condivisi con Airbnb GSL, che fornisce assistenza clienti e altri servizi di gestione aziendale ad altre entità di Airbnb.

**3.2.6(vi) Airbnb China.** Se (i) hai creato un Annuncio in Cina, (ii) hai richiesto o prenotato un Servizio dell'Host situato in Cina o (iii) hai inviato un messaggio a un Host in relazione all'annuncio di tale Host situato in Cina, le informazioni che hai fornito sono state condivise con Airbnb China come descritto nella precedente versione di questa Informativa sulla privacy. Come altre società del settore dell'ospitalità o degli affitti a breve termine operanti in Cina, anche Airbnb China può comunicare i tuoi dati alle autorità governative cinesi senza avvisarti prima. Per motivi di gestione aziendale, Airbnb potrebbe inoltre condividere le tue informazioni con i fornitori di servizi, anche in Cina. I nostri fornitori di servizi possono inoltre divulgare le tue informazioni laddove richiesto dalla legge.

### **Art. 45, c. 2 GDPR**

*Il trasferimento di dati personali verso un paese terzo o un'organizzazione internazionale è ammesso se la Commissione ha deciso che il paese terzo, un territorio o uno o più settori specifici all'interno del paese terzo, o l'organizzazione internazionale in questione garantiscono un livello di protezione adeguato. In tal caso il trasferimento non necessita di autorizzazioni specifiche*

### **Art. 46, c. 1 GDPR**

*In mancanza di una decisione ai sensi dell'articolo 45, paragrafo 3, il titolare del trattamento o il responsabile del trattamento può trasferire dati personali verso un paese terzo o un'organizzazione internazionale solo se ha fornito garanzie adeguate e a condizione che gli interessati dispongano di diritti azionabili e mezzi di ricorso effettivi.*

### **Art. 45 GDPR**

### **Art. 46 GDPR**

In questi passaggi si può riscontrare una potenziale violazione del comma 2, art. 45 GDPR, specie nel caso della Cina che, a differenza del Giappone, non è uno dei paesi extra-UE ad oggi ritenuti "adeguati". Potrebbe esserci anche violazione dell'art. 46 GDPR relativo al trasferimento dati a paesi terzi privi di decisione ai sensi dell'art. 45, in quanto la clausola non fornisce all'interessato le garanzie adeguate di cui parla l'articolo.

**3.3.3 Effettuare trasferimenti aziendali.** Qualora Airbnb intraprendesse o fosse coinvolta in qualsiasi operazione di fusione, acquisizione, riorganizzazione, cessione aziendale o procedura fallimentare o di insolvenza, potrebbe vendere, trasferire o condividere alcune o tutte le proprie risorse, compresi i tuoi dati, in relazione o in conseguenza di tale transazione, ad esempio in fase di due diligence. In questo caso, ti avviseremo prima che le tue informazioni personali vengano trasferite e regolate da una diversa informativa sulla privacy.

### **Art. 33, c. 2, lett. s) del Codice del Consumo**

Si riscontra una potenziale violazione della lettera s) art. 33 del Codice del Consumo, poiché Airbnb sembra non considerare il caso in cui la cessione dei dati possa risultare in una diminuzione della tutela dei diritti degli utenti, ad esempio in una minor protezione dei dati stessi.

# INFORMATIVA SULLA PRIVACY

## 4.1

“Le informazioni che ci fornisci tramite il collegamento dei tuoi account possono essere archiviate, elaborate e trasmesse ai fini della prevenzione delle frodi, delle indagini di sicurezza e della valutazione dei rischi”.

“**condividiamo le informazioni** sulla tua prenotazione **con partner di viaggio** e programmi di ricompense di terze parti”.

## 4.2

“Alcune parti di Airbnb possono essere collegate a servizi di terze parti. Airbnb non possiede né controlla tali terzi. Quando interagisci con loro e scegli di utilizzare il loro servizio, **stai fornendo loro le tue informazioni**”.

## 4. PARTNER E INTEGRAZIONI DI TERZE PARTI

AirBnb **rinvia** dunque all’informativa privacy dei suoi “programmi di terze parti”.

La piattaforma contribuisce alla **profilazione** su piattaforme terze con i dati raccolti e, al tempo stesso **riceve dati da terzi** per la stessa ragione. Infatti al punto 18 dei termini e condizioni afferma di avere, se previsto dalla legge, il diritto di: “**confrontarti con banche dati di terze parti o altre fonti e richiede segnalazioni da fornitori servizi**”, senza dover chiedere il consenso.



## 5. I TUOI DIRITTI

“Le tue informazioni personali verranno eliminate in modo permanente (eccetto alcuni dati che potremmo conservare, come illustrato nella nostra [Informativa sulla privacy](#)).

**Potremmo condividere alcuni dati come la tua posizione**, gli annunci su cui hai cliccato o che hai consultato o le informazioni del tuo dispositivo con determinate terze parti **per proporre pubblicità mirata** o analisi dei dati, che potrebbero essere qualificate come "vendita", "condivisione" o "pubblicità mirata".”

## INFORMATIVA SULLA PRIVACY

“La legge applicabile può conferirti il diritto di **richiedere copie dei tuoi dati personali** o informazioni su come gestiamo gli stessi, di richiedere copie dei dati personali che ci hai fornito in un formato strutturato, comunemente usato e leggibile elettronicamente”

Oltre ciò, AirBnb spiega come l'utente abbia il diritto di interrompere la condivisione dei dati con la piattaforma, eliminando l'account, producendo l'eliminazione anche dei dati archiviati, “(eccetto alcuni dati che potremmo conservare, come illustrato nella nostra [Informativa sulla privacy](#))”.

# **TRASPARENZA**

# **5.5**

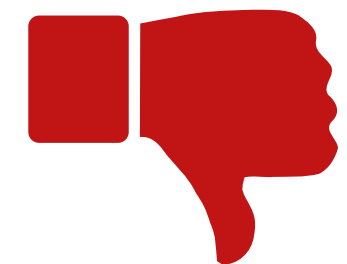
**Le frasi sono semplici, corte, chiare.**

**Le Informazioni sono facili e reperibili in modo intuitivo**



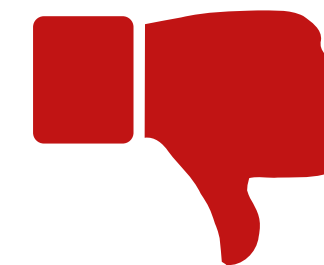
**Talvolta si manifestano ambiguità, il massimo della trasparenza sarebbe spiegare le implicazioni della clausola**

**Spesso non si conosce chi prende in carico le istanze e chi prende le decisioni (es. le segnalazioni), se c'è un sistema automatizzato o una persona fisica**



# ***FAIRNESS***

# **3**



**Una conseguenza dell'azione di Airbnb è la  
gentrificazione**

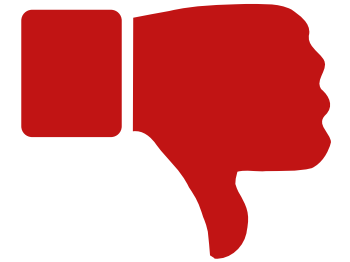
**I confini del ruolo di intermediario sono  
spesso valicati, entrando nella  
definizione del rapporto sottostante**

**Sfruttamento dei contenuti a fini  
promozionali senza remunerazione**

# **PRIVACY**

# **4**

**Informativa apposita per  
adempiere alle linee guida del  
GDPR**



**Mancanza di trasparenza (eccessiva  
discrezionalità)**

**Unico modo di cancellare dati è  
cancellando Account**