



**GRADO EN COMERCIO**

**TRABAJO FIN DE GRADO**

**Plataformas colaborativas de turismo: “Caso  
Airbnb”**

**Daniel Zapatero Fernández**

**FACULTAD DE COMERCIO  
VALLADOLID, 22 de Julio  
de 2024**



**“PLATAFORMAS COLABORATIVAS DE TURISMO: “CASO AIRBNB”**

Zapatero Fernández, Daniel

**UNIVERSIDAD DE VALLADOLID**

**GRADO EN COMERCIO**

CURSO ACADÉMICO 2023/2024

**TRABAJO FIN DE GRADO**

Plataformas colaborativas de turismo:

“Caso Airbnb”

**Trabajo presentado por: Daniel Zapatero Fernández**

**Tutor: José Miguel Hernández-Rico Bartolomé**

**FACULTAD DE COMERCIO**

**Valladolid, 22 de Julio de 2024**

**“PLATAFORMAS COLABORATIVAS DE TURISMO: “CASO AIRBNB”**

Zapatero Fernández, Daniel

# ÍNDICE

<b>1</b>	<b>Introducción al TFG</b> .....	<b>5</b>
1.1	Justificación del Estudio.....	5
1.2	Objetivos del trabajo .....	6
1.3	Estructuración del trabajo .....	7
<b>2</b>	<b>Marco Teórico</b> .....	<b>8</b>
2.1	Definición y características, economía colaborativa .....	8
2.2	Evolución y crecimiento. ....	9
2.3	El caso de Airbnb.....	10
2.3.1	Historia y desarrollo .....	10
2.4	Modelo de negocio.....	12
2.5	Impacto de Airbnb, sobre el mercado tradicional.....	14
2.5.1	Sector Hotelero .....	14
2.5.2	Impacto Económico en Comunidades Locales.....	15
2.5.3	Impacto sobre el Mercado de alquiler de viviendas .....	15
2.5.4	Impacto Social y Comunitario.....	16
<b>3</b>	<b>Régimen jurídico de los alojamientos jurídicos, caso Europa y España</b> <b>18</b>	
3.1	Europa .....	18
3.1.1	España.....	19
<b>4</b>	<b>Cuestiones jurídicas vinculadas al Airbnb</b> .....	<b>22</b>
4.1	Plataformas colaborativas, ¿son intermediarios o prestadores de servicio de alojamiento?.....	22
4.2	Relación contractual y obligaciones de cada parte.....	23
4.2.1	Relaciones entre plataforma y usuarios .....	23
4.2.2	Relaciones entre consumidor y prestador, cesión parcial .....	26

4.2.3	Relaciones entre consumidor y prestador, cesión total.....	28
4.3	Normativa aplicable a nivel contractual .....	30
4.4	Obligación de identificar claramente si el anfitrión tiene la condición de empresario o de particular .....	31
4.5	Prácticas comerciales engañosas.....	33
4.5.1	Falta de transparencia en los precios.....	34
4.5.2	Confusión acerca la jurisdicción aplicable .....	35
4.5.3	Acercas publicación de alojamientos falsos .....	37
4.6	Regulación uso del suelo y zonificación.....	38
4.7	Protección de los datos y derechos del consumidor.....	40
<b>5</b>	<b>Análisis sobre las jurisdicciones .....</b>	<b>42</b>
5.1	China .....	42
5.2	Estados Unidos.....	43
5.2.1	Jurisdicción Federal .....	44
5.3	Jurisdicción Estatal y Local .....	44
5.3.1	Francia.....	45
5.4	Colombia .....	46
<b>6</b>	<b>Conclusiones sobre los hallazgos .....</b>	<b>48</b>
<b>7</b>	<b>Reflexión personal acerca del tema .....</b>	<b>50</b>
<b>8</b>	<b>Bibliografía y demás recursos.....</b>	<b>51</b>

# 1 Introducción al TFG

Dentro de los últimos años, las plataformas colaborativas han transformado de forma significativa el sector turístico, introduciendo un nuevo modelo de negocio, llamado turismo colaborativo, dando una idea nueva de la forma de viajar y alojarse. Esta se basa en el concepto de compartir bienes, recursos y servicios, para que así se más accesible para los consumidores. Una de las primeas plataformas en explotar este concepto fue, “Airbnb”, lo cual emergió con mucha fuerza provocando una revolución en el sector turístico, al facilitar el alquiler de corto plazo de propiedades a través de su sitio web. Este fenómeno no solo revoluciono los mercados vacacionales, sino que también planteo una seria de cuestiones jurídicas que requieren un análisis previo.

Atendiendo al caso de Airbnb y demás plataformas vinculadas al alquiler vacacional, se han enfrentado a números desafíos legales en diferentes países. Siendo que en 2018 la Comisión Europea en un comunicado de prensa, estableció medidas de ejecución para Airbnb, vinculado sobre todo a mejorar la transparencia de la empresa sobre los precios y tarifas adicionales. También dentro de este marco, hay que destacar la sentencia del Tribunal de justicia de la Unión Europea dada en 2019, proporcionando claridad sobre el marco regulatorio a aplicar. Suponiendo un hito relevante, ya que establecían unas doctrinas claras a seguir con el objetivo de proteger su actividad en toda Europa, y sobre todo que los usuarios tuvieran consciencia sobre los temas legales de la plataforma.

## 1.1 Justificación del Estudio

El estudio sobre las cuestiones jurídicas relacionadas a Airbnb es algo importante, sobre todo debido al gran impacto que está teniendo sobre el sector turístico e inmobiliario. Transformando la manera en que las personas alquiler sus viviendas, generando así desafíos legales y regulatorios

Dentro de las cuestiones a tratar para la justificación del trabajo podemos destacar las siguientes:

**Implicaciones legales y regulatorias:** atendiendo a la regulación de la plataforma Airbnb varía mucho entre los diferentes países. Aunque la mayoría sigue

unas doctrinas claras sobre la protección del consumidor y sobre el marco regulatorio, principalmente guiado por la sentencia del 2019, anteriormente mencionada, en donde establece a Airbnb como un servicio de la sociedad de la información, estableciéndole como un mero intermediario. Otro hecho a destacar es, cada ciudad opta por una postura propia sobre la regulación de la plataforma, siguiendo las necesidades de sus residentes, pudiendo limitar su actividad

**Protección al consumidor:** es crucial el análisis sobre los derechos del consumidor, el cual va, desde la transparencia de precios, los recursos jurídicos que cuenta la plataforma, la protección de los datos del consumidor y el régimen jurídico al cual apelarse. Un dato a destacar es que Airbnb debe cumplir con normativas como el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) de la UE.

**Relevancia social y económica:** el alquiler a corto plazo ha proporcionado unos ingresos extra a los anfitriones, siendo que algunos países hayan propuesto un nuevo impuesto especial al alquiler de corto plazo. Pero a nivel social no son todas buenas noticias, ya que el alquiler vacacional de viviendas es una variable a tener en cuenta sobre el aumento del alquiler destinado a largo plazo, provocando un desplazamiento de los residentes de las ciudades a zonas más periféricas ya que no cuentan con los ingresos suficientes, provocando un descontento frente a estas formas de negocio.

## 1.2 Objetivos del trabajo

Acerca de los objetivos, este trabajo de TFG se centra principalmente en el estudio de las plataformas colaborativas vinculadas al turismo, específicamente en el caso de Airbnb, y aboradas las implicaciones jurídicas y regulatorias que este presenta. Debido a la gran popularidad y rápido crecimiento, ha producido diversas controversias legales, como la regulación del uso del suelo, competencia desleal, los derechos de los consumidores, la protección de datos de los usuarios y las obligaciones fiscales. Además, la natura “colaborativa” de este modelo de negocio, ha obligado a los legisladores a adaptarse rápidamente, generando un entorno normativo en constante evolución, es decir, aunque la empresa Airbnb lleva casi 15 años dedicada al alquiler de corto plazo, todavía se hacen avances sobre su regulación.

El objetivo del trabajo es claro, se basa en el análisis de las principales cuestiones jurídicas asociadas a la operación de Airbnb, examinando cuestiones

planteadas por diferentes gobiernos, desafíos a los que la plataforma se enfrenta a nivel legislativo y las regulaciones dadas por los gobiernos centrales y locales.

Algunas de estas cuestiones jurídicas, son:

- ¿Se trata de un mero intermediario?
- ¿La naturaleza contractual entre el usuario y la plataforma?
- ¿Debe indicarse claramente la condición del prestador?
- Prácticas comerciales desleales

Dando que, mediante este estudio, se pretende ofrecer una visión integral y actualizada de los retos jurídicos que enfrentan las plataformas colaborativas en el sector turístico, proporcionando una base para futuras investigaciones y contribuyendo al debate sobre la regulación de la economía colaborativa en el ámbito del turismo.

### **1.3 Estructuración del trabajo**

Vinculado a la estructura seguida en el TFG, será la siguiente, empezando con el Marco Teórico, en donde hablaremos de la definición de economía colaborativa, sus características, su evolución e historia de forma general. A posterior nos meteremos con la plataforma que guía el trabajo, Airbnb, y hablaremos de su historia y crecimiento de forma extensa, de su modelo de negocio y como se aparición a afectado a diversos sectores económicos y sociales.

Tras esta primera introducción sobre el tema a hablar, ya entraremos en materia, hablando del régimen jurídico que aplica a Unión Europeo a este tipo de plataformas, y que ha hecho España para tratar de regularla, desde el ámbito estatal, hasta los gobiernos locales. Y posterior, hablaremos de las dudas o cuestiones jurídicas que Airbnb ha producido, cuando se ha tratado de regular o limitar su actividad, también desarrollaremos el caso de como otros países están tratando de regularla, como especial caso a China y Estados Unidos. Y por último, la reflexión final sobre las conclusiones sacadas del análisis de las cuestiones jurídicas que esta empresa plantea, y entender si estas son suficientemente claras o todavía queda trabajo por parte de los organismos europeos.

## 2 Marco Teórico

### 2.1 Definición y características, economía colaborativa

Anteriormente, ya pusimos en contexto acerca de esta nueva forma de turismo, llamada “turismo colaborativo”. Pero, de verdad, ¿cuáles son sus características y la diferencia principal con el turismo como siempre lo hemos conocido?

En primer lugar, cabe destacar el auge e inicio de estas actividades, gracias a la aparición de sitios web de economía colaborativa. Estos se basan principalmente en el concepto de “*sharing economy*”. Este es un nuevo modelo de consumo basado en el intercambio, la puesta en común o colaboración entre diferentes individuos, para el disfrute temporal de bienes, recursos o servicios, dadas estas a través de aplicaciones en internet. Estas tienen su origen las crisis del 2008, en donde, la gente buscaba formas de obtener nuevos ingresos y reducir gastos. Coincidiendo justamente con la creación de Airbnb en 2008.

Estas aplicaciones son las que permiten a los usuarios, compartir y acceder a servicios turísticos de una manera colaborativa, facilitando la comunicación y relación entre estos y aquellos proveedores de servicios de una manera directa, mejorando las transacciones entre ellos. Las principales características de estos sitios web:

**La interacción entre usuarios:** facilitando el intercambio de información entre los diferentes usuarios, desde consumidores hasta los prestadores de servicios

**Economía compartida:** promueven el uso compartido de diferentes bienes, como alojamiento y vehículo, siendo que tengan un precio más accesible que los servicios tradicionales

**Transparencia y confianza:** utilizan un sistema de reseñas y calificaciones para que los usuarios tomen las decisiones informadas, sobre las experiencias de los consumidores. Asegurándose así una cierta calidad en el servicio

**Acceso global:** permite a los usuarios de todo el mundo que descarguen sus aplicaciones para obtener los servicios

Como se puede apreciar en las características, el factor más diferencial con el turismo tradicional es el concepto de economía compartida. Dicha concepción, del uso compartido de recursos, no se aprecia cuando nosotros vamos a una agencia de viajes

a contratar unas vacaciones, siendo que se basan en vendernos una experiencia, y no con el factor de contribuir a la compartición de recursos y en el fondo, al medio ambiente.

## 2.2 Evolución y crecimiento

La evolución y crecimiento de las plataformas de economía colaborativa han sido muy rápidas y destacables. Desde la aparición de la primera en 2008 (Airbnb), se ha visto una transformación significativamente de algunos sectores, como el turístico, dando unas nuevas formas de negocios y de prestación de servicios.

Atendiendo a sus orígenes, este surge en 2008 tras la crisis financiera, cuando la situación económica complicada llevo a los ciudadanos a gestionar sus recursos de forma óptima y buscar ingresos adicionales. En este contexto, se crearon las plataformas, Airbnb en 2008 y Uber en 2009, ganando gran popularidad en pocos años al permitir la posibilidad de explotar los recursos a sus usuarios para obtener un ingreso extra.

Es importar destacar, que durante esos años se produjo una revolución tecnológica muy grande, con la aparición de internet y el teléfono inteligente. Sumado a la crisis de 2008, y la facilidad de comunicación gracias al internet cada vez más barato y accesible, jugaron un papel decisivo en el desarrollo de este tipo de plataformas.

Durante la década de 2010, con la aparición y proliferación del internet, y la adopción de los teléfonos inteligentes, facilito la conexión entre demandantes y ofertantes de servicios a través de aplicaciones móviles. Viéndose empresas como Fiverr, BlaBlaCar, entre otras, se unieron al ecosistema colaborativo, abarcando así todo tipo de servicios, ya no únicamente el alquiler de viviendas o de coches.

La aparición de estas plataformas supuso una gran revolución sobre algunos sectores, como puede ser el turístico, cambiando por completo el paradigma de muchos viajeros. Observando un gran impacto económico y social, viéndose una reducción considerable en servicios de transporte y alojamiento, mientras algunos como la entrega de alimentos y el trabajo freelance en línea (aquel que de forma independiente ofrece sus servicios ya pueda ser a empresas o particulares, en vez de estar fijo en una empresa). A nivel social, permitieron a muchas personas acceder a ingresos adicionales, ofrecer bienes y servicios con un horario flexible, además se fomentó una cultura de consumo basada en la reputación y valoraciones que te dejaran los consumidores sobre tu servicio o bien utilizado.

En los últimos años cabe destacar el cisne negro del COVID-19, la económica colaborativa tuvo que adaptarse a este gran reto, siendo que las plataformas vinculadas a alojamientos y transportes redujeran su actividad prácticamente a 0, pero los sitios web vinculados a entrega de alimentos y el trabajo freelance vieron un aumento bastante grande. Provocando la necesidad de seguir innovando, incorporando tecnología, como la inteligencia artificial y la blockchain, para mejorar sus servicios y experiencias de los consumidores.

## 2.3 El caso de Airbnb

Airbnb, es una plataforma de economía colaborativa, la cual es la líder vinculada al sector turístico, sobre todo para el alquiler de corto plazo o vacacional. Fue fundada en 2008, con sede en San Francisco, California, y esta ópera mediante su sitio web conectando a sus que buscan alojamientos con aquellos propietarios que desean alquilar sus viviendas.

### 2.3.1 Historia y desarrollo

Acerca de su historia lo dividiremos por años:

Este proyecto comienza en **2007**, cuando Brian Chesky y Joe Gebbia, dos amigos que compartían piso en San Francisco, se encontraban en una mala situación económica, debido al aumento del precio del alquiler. Tienen la idea de crear “Airbed & Breakfast” una alternativa vacacional frente a los hoteles. En pocos días logran recaudaran 1000\$, dándoles el ánimo y la iniciativa a seguir con ello. De forma curiosa, para que los primeros inquilinos durmieran, compraron 3 colchones inflables. Además, se le une al proyecto Nathan Blecharczyk un amigo y programador

**En 2008** dan sus primeros pasos, el trio saca oficialmente la aplicación Airbeb & Breakfast, en un evento de la Conferencia Nacional Demócrata de Denver, en Colorado. Aquí ya saliendo bajo en nombre de “Airbnb”, y ampliar el enfoque para incluir cualquier tipo de alojamiento.

**En 2009**, la empresa participo en eventos vinculada a startups, intentando captar la atención de inversores. Consiguiendo que el grupo “Sequoia Capital” les otorgara 600.000\$ de financiación

**Entre 2009-2011**, se produjo una expansión de la empresa, ampliando su oferta en Londres, Hamburgo y París principalmente. Alcanzado un total de 700.000 noches

reservadas a través de su plataforma en 2010, e incorporando el apartado de “Actividades”, para que los anfitriones pudiesen ofrecer actividades únicas a los consumidores. Obteniendo una mayor financiación, mejorando su servicio web y dando la posibilidad de mayor expansión en el mercado europeo y asiático

**Entre 2012-2019**, principalmente hablaríamos de la consolidación de la marca en el mercado internacional, señalando que en el 2013 ya contaran con 250.000 anuncios, vigentes en 192 países. Introduciendo así mejoras en su página web, e incluyendo servicios a mayores como puede ser el concepto de “Airbnb Experiences”, centralizando así el apartado de actividades anteriormente mencionado. “Airbiying, centrado en principalmente en el mercado chino, programas de seguros para anfitriones, HotelToninght, que se basa en una plataforma de alojamiento de última hora y un apartado llamado “Business Travel Ready”, vinculados a viajes de negocios.

A medida que la empresa iba expandiéndose y mejorando sus servicios, empezaron a tener problemas jurídicos, vinculadas al alquiler de corto plazo y demás cuestiones, como la protección de datos a los usuarios, debido al poco consenso que había entre los diferentes países. En el 2019, con, la sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE), confirmó que Airbnb es un proveedor de servicios de la sociedad de la información, protegido bajo la Directiva de Comercio Electrónico de la UE. Esto exime por completo a Airbnb de cumplir con las estrictas regulaciones nacionales aplicables a las agencias inmobiliarias tradicionales, facilitando su operación en el mercado único europeo. La decisión refuerza la capacidad de Airbnb para expandirse y competir en Europa sin enfrentar las mismas obligaciones de licencia y regulación que los hoteles y agentes inmobiliarios. Estableciendo así, un precepto para las demás plataformas colaborativas.

Y por último en 2019, se prepara el inicio para la salida a bolsa de la empresa, contando ya con 500 millones de alojamientos desde su creación

**Entre 2020-2023**, fue un periodo complicado para la marca, ya que en el 2020 se da la crisis del COVID, afectando muy fuertemente al mercado turístico respondiendo con despidos y reestructuración de la empresa. Sin embargo, la demanda de la empresa se mantuvo relativamente alta, ya que los usuarios solicitaban alojamientos con estancias más largas y en núcleo urbanos poco poblados, ayudando así a la recuperación de la plataforma. En 2020, se produce la salida a bolsa, teniendo una valoración de 100\$ mil millones.

Los siguientes años, se produce la implementación de nuevas herramientas tecnológicas, con principal énfasis en la experiencia del usuario y su seguridad.

De forma resumida encontramos la historia de la plataforma, marcada por un increíble y rápido desarrollo tras la crisis del 2008. Siendo que la empresa, ha sabido adaptar su modelo de negocio a las necesidades de los viajeros, dando que hoy en día Airbnb es la plataforma más influyente vinculado a la industria turística.

## 2.4 Modelo de negocio

Dentro del modelo de negocio de Airbnb, tenemos que destacar el funcionamiento de su plataforma vinculada a la comunicación entre los consumidores y prestadores de servicios.

Tal como sabemos, los modelos de negocio tradicional intervienen 2 agentes: el empresario y el consumidor. El empresario, es toda aquella persona física o jurídica, de carácter privado o público, la cual actúa, a través de otra persona o en su propia representación, con una clara intención que es el ánimo de lucro, es decir, con un propósito comercial, profesional o de oficio en una empresa.

Y por el contrario, consumidor es a toda persona física, que actúe de forma ajena a su actividad profesional, comercial o de oficio para una empresa.

A diferencia de los negocios tradicionales, las relaciones en Airbnb tienen 3 agentes:

**Prestadores de servicios:** pueden ser particulares o profesionales que ponen un bien, un recurso o un activo a disposición de otro de forma gratuita o como un pago previo. Dándose dos tipos de relaciones comerciales, C2C entre consumidores o B2C entre un profesional y un consumidor

**Los usuarios:** aquellos que disfrutan de los servicios dados por los prestadores de servicios, a estos se les pone la nota de “consumidores”

**Plataforma colaborativa:** plataformas en línea que actúan como intermediarios en las relaciones, facilitando las transacciones entre los usuarios y los prestadores de servicios

A continuación, hablaremos de cómo está formado su modelo de negocio, dividido en los diferentes conceptos que entran en juego:

- **Plataforma Digital**

**Prestadores de servicio:** pueden ser tanto personas físicas como profesionales, que desean alquilar un alojamiento, ya pudiendo ser un piso o una habitación.

**Consumidores:** aquellos viajeros que utilizan la plataforma para buscar un alojamiento. Estos pueden dejar reseñas y valoraciones acerca de la estancia, y de esta manera se produce una cierta retroalimentación hacia aquellos destinos que proporcionen mejores servicios, evitando posibles malas experiencias futuras.

- **Comisiones**

**Comisión prestadores de servicios:** esta generalmente es de un 3% total sobre la reserva, siendo que esta tarifa cubra la utilización de la plataforma y sus formas de pago.

**Comisión del consumidor:** oscila entre un 6% y un 12%, dependiendo de la duración y la utilización de diferentes utilidades que tiene la plataforma

- **Diversificación de servicios:**

Además del alquiler de alojamientos, el sitio web cuenta con servicios adicionales:

**Airbnb Experiences:** permite a los prestadores ofrecer actividades y experiencias únicas, cómo tours, clases de cocina o actividades al aire libre. Esto no únicamente aumenta los ingresos de Airbnb, sino que mejora la experiencia de los consumidores dando un mayor valor de marca.

**Airbnb for Work:** diseñado específicamente para satisfacer las necesidades de aquellos consumidores que realizan viajes de negocio, ofreciendo alojamientos y experiencias adecuadas para el trabajo remoto.

- **Estrategias de marketing y expansión:**

**Campañas locales:** Airbnb adapta las campañas a las características y necesidades locales al mercado al que vayan a entrar

**Alianzas estratégicas:** buscan realizar colaboraciones con entidades locales, empresas de turismo y gobiernos regionales para aumentar su visibilidad y la aceptación de la plataforma para nuevos usuarios

**Innovación tecnológica,** Airbnb se mantiene muy constante en mejorar la interfaz de la aplicación y la implementación de nuevas herramientas, como este caso la utilización de la inteligencia artificial, para mejorar las recomendaciones de alojamientos y proporcionar experiencias únicas a los usuarios. Además de herramientas de autogestión para aquellos que promocionen sus alojamientos, y automatización en la fijación de precios.

## 2.5 Impacto de Airbnb, sobre el mercado tradicional

No únicamente vinculado a Airbnb, sino que la aparición las plataformas colaborativas ha supuesto un cambio en el paradigma de muchos sectores. En el sector turístico, ha sido de gran impacto sobre el mercado tradicional pudiéndose observar multitud de cambios, sobre la competencia de los hoteles, el precio del alquiler de viviendas y el impacto social y económico a las comunidades locales, entre otros.

De formas más concreta hablare lo que ha supuesto dichos impactos:

### 2.5.1 Sector Hotelero

**Competencia de precios:** Debido a que los precios en Airbnb vinculado a largas estancias y grupos grandes son más asequibles que los hoteles, estos se han visto obligados a ajustar sus tarifas y mejorar los servicios que el propio hotel incluye. Buscando dar una imagen de mayor valor frente a esta gran competencia.

**Flexibilidad y comodidades:** Una de las grandes diferencias de los hoteles y Airbnb, es que cuenta con una mayor cantidad comodidades, como cocinas completas, espacios más amplios (sobre todo el baño) y lo que más destaca las ubicaciones únicas. Esto ha producido un cambio de paradigma en los consumidores, que prefieren vivir la experiencia como si fuesen residentes, a tener la típica estancia como un turista más. Por su parte los hoteles para adaptarse a ello estén ofreciendo estancias más flexibles, añadiendo cocinas y espacios de trabajo para así competir con Airbnb.

**Experiencias locales:** Siguiendo la idea anterior, donde los consumidores buscan vivir como los residentes, ha empujado a los hoteles a dar una mayor cantidad de servicios personalizados y actividades culturales de la zona.

**Alianzas y Fusiones:** Un concepto interesante, es que Airbnb ha llevado a cadenas hoteleras grandes, a formar alianzas o fusionarse para fortalecer su posición competitiva frente a la plataforma,

Para entender hasta qué punto la competencia con el sector turístico tradicional es alta, en la plataforma de Airbnb se ofertan más de cuatro millones de alojamientos, mientras que en los hoteles hablaríamos de tres millones trescientas mil habitaciones, a pesar de tratarse de empresas con una longevidad mayor que la plataforma Airbnb.

## 2.5.2 Impacto Económico en Comunidades Locales

Además del impacto vinculado a ingresos adicionales para los anfitriones, permitiéndoles la posibilidad de vivir de ello, en beneficio de la economía circular y el desarrollo de estas comunidades locales. Debemos de atender a otros puntos importantes:

**Desarrollo del turismo,** Airbnb ha facilitado el acceso a destinos menos conocidos y fuera del circuito turístico habitual. Beneficiando a las principales ciudades y centros turísticos. Un ejemplo es, en Valencia durante el 2014-2017, supuso un aumento de 24% el turismo de la zona.

**Incremento en el Valor de las Propiedades:** El uso de aplicaciones como Airbnb, ha afectado de forma negativa al incremento del alquiler en ciudades turísticas. Produciendo rechazo de los locales frente a este tipo de negocio, siendo incluso que las autoridades gubernamentales tengan que tomar acción en el caso.

En el caso de España, en Barcelona ha supuesto un aumento del precio medio del alquiler un 7%, llevando que el gobierno haya topado del crecimiento del precio en un 10%.

Y en los casos más radicales como en la Palma, prohibiendo todo arrendamiento turístico, ya que este tipo de alojamiento había aumentado un 50%, incrementando el precio medio del alquiler en un 40%

## 2.5.3 Impacto sobre el Mercado de alquiler de viviendas

Teniendo en cuenta los efectos mencionados en el anterior párrafo, encontramos 2 puntos importantes a destacar:

**Reducción de la oferta de viviendas:** la incorporación de Airbnb y demás plataformas de alquiler turístico, ha provocado que en muchas zonas se vea reducido el alquiler de largo plazo y sustituido por aquel de corto plazo. Dando una reducción de la oferta de viviendas disponibles para los residentes y su alza de precios en aquellos que todavía se destinan para el alquiler de largo plazo

**Gentrificación:** este término hace referencia, al desplazamiento de residentes con ingresos bajos y medios, desde el centro de sus ciudades a áreas más periféricas. Estos desplazamientos han conllevado a que se hayan creado barrios céntricos todo ellos de alquiler turístico. Generando mucha tensión por parte de los residentes, obligando a las autoridades a implementar prohibiciones o reducciones de su actividad. En caso de España, en Madrid se está considerando el cierre de los pisos turísticos de la almendra central.

## 2.5.4 Impacto Social y Comunitario

**Cambio de dinámica de los barrios:** el cambio de alquiler de viviendas, a alquiler turístico de corto plazo, ha conllevado al cambio radical de dinámicas en los barrios más céntricos, pasando a barrios enteros de este tipo de negocio. Generando un decremento del nivel de vida de los residentes, aumento el ruido, tráfico y la orientación de las tiendas y servicios a los turistas.

**Desplazamiento de los locales:** debido a la presión del mercado inmobiliario, vinculado al alza de precios a, conllevando a los residentes al desplazamiento hacia zonas más periféricas

**Cohesiones comunitarias:** la presencia de turistas temporales afecta a las relaciones de los residentes con estos, no dando la oportunidad de establecer relaciones a largo plazo. Además, sumado a esto, los problemas que generan ya sean por el ruido, las fiestas y el consumo de determinadas sustancias.

Estos 3 términos unidos, están conllevado a protestas masivas para la prohibición de esta práctica turística. Con la justificación de la bajada de nivel de vida por parte de los residentes, y el perjuicio sobre el futuro a las generaciones venideras de dichos barrios.

**En conclusión,** Airbnb ha cambiado por completo el paradigma vinculado al turismo tradicional, estableciendo una competencia significativa al sector hotelero. Impulsando a que estos tengan que innovar, mejorando los servicios y las tarifas sobre sus alojamientos Al competir con un servicio, más asequible, experiencias únicas y la posibilidad de conseguir ingresos extras para los anfitriones. Pero claro esto no todo son buenas noticias, ya que está teniendo un impacto importante sobre el alquiler a largo plazo y junto a reducción de la oferta de vivienda, provoca un encarecimiento grande, provocando un cambio de dinámica en los barrios.

Siendo que las regulaciones locales han sido una respuesta muy necesaria para este tipo de alquileres. Sin embargo, estas medidas son todavía escasas, y Airbnb continúa evolucionando para adaptarse a las normativas y colaborando tanto con el Gobierno como con las comunidades locales, siendo crucial para su sostenibilidad a largo plazo.

## 3 Régimen jurídico de los alojamientos jurídicos, caso Europa y España

### 3.1 Europa

Acercas de la regulación aplicada en Europa debemos de tener en estas dos cosas, las cuales una es Normativa y la otra es un Reglamento.

**Directiva sobre el Comercio Electrónico (2000/31/CE):** la cual ya hablamos de dicha directiva con anterioridad. Da la confirmación de que Airbnb se define como, servicio de la sociedad de la información, alejándole así del marco regulatorio de agente inmobiliario, siendo favorable ya que dicho marco regulatorio es menos flexible que el de la sociedad de la información. Esto se establece gracias a la sentencia dada por el Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE) en 2019, que lo considera como un simple intermediario, provocando que en el mismo caso que Estado Unidos, la plataforma no responsabilidad del contenido publicado, salvo tengo conocimiento de una actividad de carácter ilícita debiendo actuar rápido en su eliminación.

**Reglamento General de la protección de Datos (GDPR):** el cual impone obligación a Airbnb en cuanto a la recolección y protección de datos de sus usuarios.

Estas obligaciones son;

- **Consentimiento explícito:** debe obtener consentimiento explícito y claro por parte de los usuarios para almacenar y procesar sus datos personales
- **Transparencia:** detallar a los usuarios sobre cómo se recopila, almacena, utilizan y protegen sus datos
- **Derechos de usuario:** estos pueden acceder, modificar, eliminar y oponerse al tratamiento de datos
- **Seguridad de los datos:** implementa software adecuados para que la información personal de sus usuarios esté segura
- **Notificación de brechas:** deben notificar tanto a las autoridades, como a los usuarios acerca de cualquier problema de seguridad que comprometa los datos personales dentro de las primeras 72 horas de la detección del problema

Ajustándose a estas dos medidas, la Unión Europea permite la libre operación de Airbnb en los estados miembro, teniendo en cuenta que cada país y gobiernos locales, pueda establecer regulaciones sobre su operación, para aminorar el impacto en sus ciudades, hablando de algunos casos de estados miembros:

### **3.1.1 España**

Al principio, los alquileres de viviendas a corto plazo con fines turísticos se encontraban regulado por la ley 29/1994 de la LAU, Arrendamientos Urbanos, considerándose como uso distinto al de vivienda, teniendo normas específicas y disposiciones comunes al arrendamiento de viviendas. Todas estas normas y disposiciones comunes se completaban con la autonomía de las partes, ya que tenían total libertad de forma para incluir aquellos que las partes consideren en el contrato.

Pero, con la aprobación de las Ley 4/2013, se excluyó la cesión temporal de uso de una vivienda del ámbito de la LAU, delegando así la responsabilidad de las comunidades autónomas de la regulación de esta forma de alquileres. El motivo principalmente de esta ley era evitar el intrusismo y competencia desleal, generando una disparidad normativa, ya que permites que cada comunidad autónoma regule estas plataformas ajustándose a las necesidades de esta en concreto

Además, debemos de atender al Real Decreto-ley 7/2019 del 1 de marzo, que estableció medidas urgentes en materia de vivienda y alquiler, permitiendo la posibilidad de que las comunidades de propietarios pudiesen prohibir los alojamientos turísticos, como en los casos mencionados en los puntos anteriores. Produciendo así un impacto negativo en este tipo de plataformas. Y, además, nuevas protecciones y prolongaciones de los contratos de arrendamiento, tratando de disuadir a los propietarios de optar por alquileres a largo plazo.

Y acerca de la protección de datos, se ajusta al GDPR, para la transparencia y protección de los datos personales de los usuarios.

Otros problemas que podemos observar, son los conflictos normativos que se pueden dar, debemos de tener en cuenta que la cesión del gobierno central a las comunidades autónomas ha causado una fragmentación en la normativa en España. Cada comunidad legisla de forma independiente, atendiendo a sus necesidades creando así una desigualdad normativa, además que esta concepción choca con la

estrategia de Mercado Único Digital que la Comisión Europea quiere implantar para que haya una mejor coordinación.

La Ley 20/2013 de 9 de diciembre, de garantía de la unidad del mercado establece en el artículo 5, que para coartar o restringir el ejercicio de una actividad económica debe de estar motivada por necesidades de interés general. Justificando así sus regulaciones para el control del alquiler de corto plazo, proteger a la población local, la seguridad pública y la competencia desleal.

Como ya hemos visto a lo largo del trabajo, Airbnb ha reducido drásticamente las barreras de entradas para el negocio turístico, siendo que muchas personas pueden acceder a este tipo de mercado. Desde España, se impusieron nuevas barreras para conseguir una igualdad de entradas en comparación del sector hotelero tradicional, sacando el artículo 17.3 del Decreto 79/2014, del 10 de julio, por el que se regulan los alquileres vacacionales de la Comunidad de Madrid, el cual establece la prohibición de la contratación de un alquiler vacacional por un periodo inferior a 5 días. Pero esta fue anulada por el Tribunal Superior de Madrid, bajo el argumento que limita el libre funcionamiento de esta actividad económica, sin contar con la justificación suficiente.

A nivel local hablaremos de los casos de Madrid, Cataluña y el caso de Mallorca

**Madrid:** debemos tener en cuenta el Decreto 79/2014, el cual regula los alquileres turísticos, estableciendo un marco regulatorio para garantizar la calidad y seguridad de este tipo de servicios. Y también, obligando a todos los prestadores registren sus propiedades en un registro de tipo turísticos. Además, establece una delimitación de tiempo para considerar que las viviendas de uso turísticos son aquellas que el alquiler no dura un periodo continuo de 3 meses.

**Cataluña:** atendiendo a su legislación destaca el Decreto 159/2012 la cual regula los alojamientos y las viviendas turísticos (HUT), siendo que Airbnb debe asegurarse, que las viviendas anunciadas estén listadas en un registro de propiedades turísticas, para asegurar una calidad y seguridad, como en el caso de Madrid. También, se ha buscado regular la oferta desde el ayuntamiento de Barcelona, implantando que en determinadas zonas residenciales no se permitan nuevas viviendas de uso turístico.

**Mallorca:** teniendo en cuenta su geografía las plataformas de alquiler turístico han tenido un gran impacto. Dando que, para operar de forma legal, es necesario obtener una licencia ETV (estancia turística en viviendas) y varios tipos:

- **ETV-UN:** permite el alquiler turístico durante todo el año en viviendas unifamiliares
- **ETV-Pluri:** aplicable para viviendas en edificios de múltiples unidades, se tienen que renovar cada 5 años
- **ETV-60:** permite el alquiler de hasta 60 días al año si el propietario reside en ella

Y además, se establecieron restricciones en 2021, en donde se prohíbe en los edificios de apartamentos, permitiéndolo únicamente en viviendas unifamiliares asiladas o en villas

En general en España, no hay mucha legislación o regulación, que coarte la acción de Airbnb en el país. Esto principalmente debido, a que no ha supuesto un problema durante estos años, más allá únicamente de la protección de los datos de los usuarios y la capacidad de las comunidades de propietarios para prohibirlo, esto por una sentencia dada en Oviedo. Sin embargo, se está volviendo un tema tópico a nivel político estos últimos meses, debido a la gran subida del alquiler de largo plazo, ya sea por múltiples problemas, como la escasa oferta. Provocando que no se descarte, la posibilidad de influir de forma negativa en la actividad de Airbnb ya sea, con nuevos impuestos o limitan la cesión de nuevas licencias.

## 4 Cuestiones jurídicas vinculadas al Airbnb

Airbnb ha revolucionado el sector turístico, además de forma extremadamente rápida, siendo que haya generado una serie de desafíos jurídicos. Ya que debido a este crecimiento no se ha estudiado su impacto por parte de las instituciones, como puede tratarse a la regulación de suelo, derechos y privacidad de los usuarios, tributación, la seguridad de la plataforma, la responsabilidad en quien recae y las prácticas desleales realizadas por la plataforma. Ante esta falta de claridad y regulación, las ciudades están tratando de implementar normativas para el control de alquiler de corto plazo, tratando de equilibrar las subidas del alquiler y el deterioro de la calidad de vida de los residentes.

En primera instancia debemos de tener claro, que en la plataforma se da el siguiente caso, el usuario o consumidor se ve inmerso en dos relaciones jurídicas, en primer caso con la plataforma colaborativa y en segunda con el prestador de servicios, ya sea particular o profesional. Y debemos saber que, el Derecho de Consumo será únicamente aplicable a las relaciones entre el consumidor y un empresario, por lo que las relaciones entre particulares se regirán por el Derecho Civil.

Entiendo como es el régimen de las relaciones dentro del sitio web, abordaremos la temática planteada al principio, dividida en las diferentes cuestiones planteadas.

### 4.1 Plataformas colaborativas, ¿son intermediarios o prestadores de servicio de alojamiento?

Antes de hablar en el caso concreto de Airbnb, hay que tener en cuenta, que para que se le considere como un simple intermediario a la plataforma, esta no puede ejercer control de algunos servicios vinculados a dicha intermediación, como puede ser la gestión de pagos, la facilitación de información, y el sistema de reputación y valoración, entre otros.

Bajo el caso de Airbnb, la plataforma establece que las reglas de cancelación que concuerden ambas partes no pueden ir en contra de sus términos y condiciones, reservándose la capacidad a la plataforma de cancelar en cualquier momento una reserva. También ocurre con la fianza, bajo cualquier suceso que pueda provocar que el consumidor no se presenta o lo que sea, la plataforma podrá decidir el reembolso, siendo que haya muchas quejas de usuarios que nunca recibieron los reembolsos de

las fianzas, lo que pone en manifiesto una acción directa que afecta a las características y los pactos de la relación dada.

Además, Airbnb se reserva el derecho a enviar notificaciones para que los usuarios modifiquen alguna cuestión de sus anuncios, sumado esto a las recomendaciones sobre el precio del alojamiento, dejando ver que Airbnb sí que ejerce cierta influencia directa sobre los usuarios. Dando así, que pueda ejercer efecto sobre la consideración del precio fijada por el prestador, y ejercer control sobre la forma del anuncio.

Teniendo en cuenta estas dos ideas, se presentan dudas claras acerca del nombramiento de Airbnb exclusivamente como servicios de la sociedad de la información, ya que se guardan la capacidad de influir en las relaciones contractuales que se den en su plataforma, no dedicándose a un simple lugar de encuentro entre consumidores y prestadores. Pese a estas dudas planteadas, el TJUE en 2019, estableció la consigna de este marco regulatorio, afianzando la idea de que Airbnb es un simple intermediario.

## **4.2 Relación contractual y obligaciones de cada parte**

Atendiendo como se dan las relaciones dentro de Airbnb, debemos de tener en cuenta que se dan dos relaciones contractuales, en la que participan tres agentes: el prestador, consumidor y la plataforma. Estas dos relaciones contractuales son, aquellas que se dan con la plataforma, tanto prestador como consumidor y la relación entre consumidores y prestadores, esta última tiene libertad contractual ya que no hay una formalidad establecida lo único, es que se deben respetar los términos y condiciones de Airbnb.

Por lo tanto, pasamos a estudiar las obligaciones que presentan cada agente, dentro de las relaciones que se puedan establecer, para determinar cuál sería la naturaleza jurídica y régimen supletorio para aplicar.

### **4.2.1 Relaciones entre plataforma y usuarios**

#### **4.2.1.1 Obligaciones de la plataforma**

La principal obligación de Airbnb se basa en la creación de un sitio web, en donde se pone en contacto a la oferta con la demanda. Asociando a esta, la capacidad de la creación de un perfil, donde se detalle la identidad de estos y el uso que darán a la

plataforma. En caso de consumidores, la comunicación de estos con los prestadores a través, de los anuncios que estos pueden crear y publicar. También vinculado a esto, Airbnb debe de crear el sistema de verificaciones pertinentes y otro de mensajería, con el objetivo de garantiza la seguridad de los usuarios, aparte de dar servicio de atención al cliente a los consumidores y asistirles en caso de estafa o cualquier problemática.

Otra función que presenta es el asesoramiento de ambas partes para favorecer la relación contractual, y dar la seguridad al consumidor que el anuncio es real, verificando el cumplimiento este, mediante fotografías, hora de llegada, servicios y condiciones del inmueble y la indicación clara del precio final del alojamiento.

En segundo lugar, la empresa gestora actuara como intermediario en el pago de las cantidades pactadas, pudiendo realizar los cobros y pagos acordados entre las partes. También esta se encarga de las resoluciones de los reembolsos.

En tercer lugar, permitir a los usuarios la evaluación de otros usuarios, esto va desde la valoración de los anuncios publicados, de tal forma que cualquier consumidor que quiera demandar ese determinado alojamiento pueda obtener información al instante si el anuncio, y la experiencia es real, influyendo así en decisión de contratación. También desde la perspectiva del prestador, puedes evaluar al consumidor.

Esto resulta un rasgo fundamental de estas plataformas, ya que la realices la contratación con una persona que desconoces totalmente, y así tienes una idea de si el alojamiento será satisfactorio y si estas alquilando a un usuario responsable. Obviamente no hace falta ni mencionar, que, para poder la contratación de un servicio, debes indicar la identidad del interesado y sus acompañantes, bajo el caso que los tenga.

Y por último acerca de las obligaciones que presenta la plataforma, cabe destacar una responsabilidad legal, pese a entrar dentro del marco regulatorio de servicio de la sociedad de la información, actuando únicamente como un intermediario no tienen ningún tipo de responsabilidad sobre los anuncios o actuaciones de los usuarios, salvo el caso de conocimiento de una actividad ilícita y no se haya denunciado inmediatamente. Sin embargo, se está empezando a imponer la obligación de la supervisión, respecto al cumplimiento de las obligaciones de los prestadores, como puede ser la inscripción de estos dentro de un registro sobre las viviendas dedicadas al alquiler vacacional.

Este es el caso de Cataluña, Comunidad Valenciana y las islas baleares, comunidades las cuales están sancionando a Airbnb por la publicación de viviendas sin constar el número de registro de esta.

La responsabilidad que se impone no es de carácter contractual, sino de la imposición de una obligación legal por parte de las Comunidades Autónomas

#### **4.2.1.2 Obligaciones del usuario**

Acerca de las obligaciones que presentan los usuarios, todos tienen que realizar un perfil con sus datos personales y una fotografía y realizar el pago de las comisiones por la utilización de la plataforma, tanto si es el caso de un prestador o de un consumidor. Además, el prestador a la hora de la publicación de un anuncio, debe aportar datos que la verificación sobre este, como pueden ser fotografías.

#### **4.2.1.3 Naturaleza y régimen jurídico supletorio**

Habiendo estudiado las obligaciones de cada parte, la intermediación por un lado y el pago de las comisiones aplicada por otro. Observamos una similitud con el contrato de mediación o corretaje.

Este se describe como un contrato atípico en virtud del cual el mediador, a cambio de una remuneración económica, facilita la realización de un determinado contrato puntual entre dos partes, tratándolo como un contrato sobre la gestión de intereses ajenos. Pero de forma diferente a lo que ocurre en un contrato de agencia, el mediador no tiene la capacidad para concluir las relaciones de forma propia, ya que no puede actuar en nombre del empresario principal. En los contratos de mediador o corretaje, el intermediario actúa en interés de ambas partes, ya que da a conocer a la oferta con la demanda, por lo que no compromete un determinado resultado.

Otra característica para destacar, la plataforma nunca representara a algunas de las partes en la realización y formalización de la relación contractual, esta únicamente se basa en dar la herramienta y sitio común donde poder comunicar a los interesados. Y claro, el cobro por parte de la intermediación se da cuando la realización de dichos servicios queda firmada por las partes interesadas, es decir, vinculan su obligación de pago cuando la relación se haya realizado.

## **4.2.2 Relaciones entre consumidor y prestador, cesión parcial**

Dentro de esta debemos diferenciar entre, la cesión total de la vivienda y la cesión parcial, en donde el prestador no abandona la vivienda y tan solo cede una parte de esta al consumidor.

En este caso hablaremos de la cesión parcial de la vivienda. Esta se basa en la cesión de una unidad habitacional, la cual puede estar formado por tantas partes de la vivienda como hayan acordado. Y por lo tanto al anfitrión no abandonar la vivienda, no se da un desplazamiento en la posesión del inmueble.

### **4.2.2.1 Obligaciones del anunciante**

Para realizarse este tipo de contratación el anfitrión debe recalcar el consentimiento del consumidor, atendiendo a los dispuesto en el artículo 8 de Ley 29/1994 de la LAU.

Dentro de las obligaciones podemos considerar las siguientes:

En primera instancia la obligación de la cesión de la unidad habitacional pactada exactamente con las condiciones que habían establecido en la transacción. Debemos de tener en cuenta que el anfitrión no puede entrar en esta unidad, salvo autorización de los consumidores, para así otorgarles la máxima intimidad posible. Además, este deberá otorgar a los huéspedes alguna forma de entrada a casa de forma autónoma, ya como sea la entrega de una llave.

También debemos de tener en cuenta, que el huésped realizará un servicio de limpieza de la unidad antes de la llegada de los consumidores, cobrando un extra, el cual no se repetirá durante su estancia, salvo que este quiera contratarlo por su cuenta. Pero debemos saber que no hay una obligatoriedad acerca la limpieza de la unidad habitacional, no como en el caso de los establecimientos hoteleros, en el cual es obligatorio el aseo y limpieza general de la habitación

En segunda instancia, el anfitrión tiene la obligación de permitir la utilización de las zonas comunes, según lo que hayan acordado, ya que este tipo de relaciones no suele incluirse el apartado de manutención. Ni siquiera el prestador debe proporcionar los alimentos necesarios para el consumidor, y por eso se da la posibilidad del uso de espacios comunes como la cocina. Además, lógicamente, el anfitrión debe hacerse

cargo del pago de los suministros y que estos estén en la posibilidad de uso para los consumidores.

Esta ausencia, hace que la relación contractual se acerque al arrendamiento de la cosa, en vez que al arrendamiento de servicios

Y por último, el anfitrión debe realizar un serie de normas e indicaciones que el huésped debe cumplir, y conocer antes de producirse la contratación.

#### **4.2.2.2 Obligaciones del huésped**

Dentro de las obligaciones del huésped podemos destacar dos:

Pago de la cantidad pactada por las partes, por el derecho del uso de la unidad habitacional. Aparte el aporte de una fianza en caso de desperfecto o daño a la vivienda, el cual es gestionado por la plataforma intermediaria

Y la conservación de los medios disponibles a su disposición, bajo el caso de desperfecto informar rápidamente al anfitrión.

#### **4.2.2.3 Naturaleza jurídica y régimen supletorio**

Hasta este momento, podemos observar dos acercamientos con relación al contrato aplicable, la primera en asimilarlo al contrato de hospedaje, y el segundo con el contrato de arrendamiento de vivienda de corta duración. La aplicación de uno u otro determina los derechos y obligaciones que presentan cada parte.

Empezando por el contrato de hospedaje, fijándonos en las obligaciones que el huésped presenta, únicamente debe realizar el pago de la cantidad acordada y atender a las normas establecidas. Pero, existen diferencias importantes a la hora de evaluar al anfitrión y compararlo con las obligaciones de un empresario hotelero, ya que este incluye proporcionar servicios complementarios, como la recepción, servicio de habitaciones, restauración y limpieza durante la estancia y la custodia del equipaje y los efectos personales del huésped.

Dándonos la idea que el contrato realizado no se puede asemejar al de hospedaje, vinculado a las obligaciones que el anfitrión presenta. Por ello, se asemeja mas a un arrendamiento, que pasaremos a analizar.

La relación analizada, no podrá considerarse un arrendamiento de vivienda ya que según la ley 29/1994 de la LAU, regula el arrendamiento de viviendas completas

con una duración mínima de 3 meses, descartando el carácter temporal de corto plazo que esta relación presenta.

Tampoco podemos hablar de un contrato vacacional, por la convivencia que se produce entre huésped y anfitrión, y para considerarlo como tal se tienen que dar una cesión completa de la vivienda.

Por lo que, la última alternativa es el contrato de habitación, una modalidad del arrendamiento de la cosa. Este contrato, permite a la persona la utilización de una habitación de la vivienda, y las zonas comunes que hayan pactado. Esta modalidad no está sometida por la LAU, sino por los artículos 1542 y siguientes del Código Civil.

Resolviéndonos el problema sobre la naturaleza contractual a aplicar, porque además este puede aplicarse a contratos de corta duración.

### **4.2.3 Relaciones entre consumidor y prestador, cesión total**

A través de este contrato de la cesión total de la vivienda, el huésped adquiere el derecho de utilización de la vivienda de forma exclusiva durante el tiempo pactado.

El objeto del contrato es simple de identificar, la vivienda bajo las condiciones que haya iniciado el anunciante y ambas partes hayan pactado. Esto va desde las habitaciones y zonas comunes, a los suministros como, el agua, luz, internet o aire acondicionado. Es decir, el inmueble debe estar equipado con todos los elementos necesarios para poder ser utilizado como vivienda.

#### **4.2.3.1 Obligaciones del anfitrión**

En la cesión total de una vivienda, el anfitrión es el titular de esta, siendo que tenga el uso y disfrute de la propiedad pudiendo actuar como tal. Sin embargo, bajo el caso que un arrendatario quiera realizar este tipo de contratos, no podría ya que existe una prohibición de subarriendo según el artículo 8 de la LAU, obligándole a usar el inmueble como su vivienda habitual, pero sí que podría realizar una cesión parcial de la vivienda.

Entrando en las obligaciones, una principal es la cesión completa de la vivienda durante el tiempo pactado, bajo las condiciones coincidan con el anuncio y lo acordado. Y su recepción dándole una forma de entrar en el inmueble, no presentando ningún tipo de obligación acerca de los enseres personales que los huéspedes traigan consigo.

El anfitrión debe abstenerse de la entrada en la vivienda sin el consentimiento expreso de los consumidores.

Y, por último, debe dar asistencia al huésped en caso de algún imprevisto, como avería la instalación eléctrica u olvido de las llaves. Este servicio, no cabe ningún tipo de asimilación con el dado por la recepción en los establecimientos hoteleros

#### **4.2.3.2 Obligaciones del huésped**

Aquí es importante entender la consideración del anfitrión, si este es profesional al huésped se le considera como un consumidor, aplicando la Ley General de Defensa de Consumidores y Usuarios. Pero, si el anfitrión no tiene la consideración de profesional, esta protección no se aplica derivándolo al Código Civil.

Por lo tanto, la consideración del anfitrión nos indica el régimen de protección a aplicarse

Dentro de sus obligaciones la principal, es pagar la cantidad pactada del alojamiento y dejar una fianza, recordando que la plataforma es el que se encarga de controlar estas transacciones.

Y la conservación de los medios proporcionados, reportar en caso de algún desperfecto de forma inmediata y cumplir con las normas establecidas por el anfitrión.

#### **4.2.3.3 Naturaleza jurídica**

Dentro de su naturaleza jurídica en la elaboración de los contratos, podemos destacar similitud con dos, el de hospedaje y el de arrendamiento.

Al igual que en el caso de la cesión parcial, se encuentra similitudes para la aplicación del contrato de hospedaje, sobre todo en la parte de los pagos y la normativa acerca del uso del inmueble. Sin embargo, dentro de las obligaciones del empresario hotelero encontramos que existen notables diferencias sobre el objeto del contrato, ya que en el caso de un apartamento turístico este cuenta con cocina y espacios comunes, contrario a lo que ocurre en un hotel donde normalmente se incluye el dormitorio y un cuarto de baño. Además, en el contrato de hospedaje, el personal puede entrar en la habitación sin ningún tipo de autorización expresa, como el caso del servicio de limpieza diaria.

Otro rasgo para destacar es que el anfitrión tampoco prestara servicios complementarios como puede ser, el de habitación, restauración o lavandería,

reflejándonos la idea clara que el contrato de hospedaje no sería correcto en la aplicación para el alquiler turístico de corta duración.

Atendiendo acerca al contrato de arrendamiento, existen diferentes modalidades en nuestro ordenamiento acerca de este tipo de contrato, por lo que primero descartar la referida al arrendamiento de vivienda regulado en la Ley 29/1994, el cual vinculado sobre todo a la vivienda habitual, y establece una duración mínima del contrato de 5 años.

Siendo que la mejor opción sería el contrato de alquiler de temporada, ya que no implica problemas con el objeto de la relación, no tiene duración mínima y ni tampoco cuenta con una formalidad contractual, dejando la libertad del pacto. Y los inmuebles vinculados al control de alquiler de temporada, están acondicionados para su uso de forma inmediata, contando con todos los servicios de suministros.

En conclusión, los contratos de cesión total de la vivienda tendrían una similitud con el contrato de alquiler de temporada.

### **4.3 Normativa aplicable a nivel contractual**

Una vez tenemos identificada la naturaleza jurídica en este tipo de contratos, se procede con el análisis del régimen jurídico a aplicar.

Para ello, comenzamos analizando la regulación contenida dentro de la LAU. Donde destaca el artículo 5.e, la cual excluye el uso temporal de una vivienda totalmente amueble y apta para uso inmediato, la cual este comercializada o promocionada a través de uno de los canales de las plataformas de alquiler turístico, en donde el ánimo de lucro es el principal objetivo. Esta exclusión, provoca que el alquiler turístico en Airbnb no esté regido por la LAU, desplazando esta responsabilidad normativa sobre las comunidades autónomas o ámbito local.

La intención dada por los legisladores sobre dicho hecho es la evitar una sobre regulación ya que el artículo 148.1. 18ª CE, permite a las comunidades autónomas asumir las competencias sobre relativas sobre el ordenamiento del turismo en su ámbito territorial. Sin embargo, esto da origen a duda, ya que esta competencia de las comunidades autónomas no comprende también la problemática contractual en esta materia. Debido a que en el artículo 148 CE, únicamente puedan asumir competencias

en relación con la promoción y la ordenación del turismo, pero no regular cuestiones que son puramente contractuales.

En este sentido es bastante común encontrar normativa autonómica que impone una determinada obligación sin ningún tipo de justificación alguna, siendo que estemos ante un caso de intromisión de las comunidades autónomas totalmente alejado del reparto de competencias, provocando un carácter bastante intervencionista al tratar de imponer unas determinadas características, pese al gusto, preferencias o desarrollo de una determinada actividad económica en un mercado.

Dejando de lado este exceso regulativo, el legislador nacional está haciendo un mal trabajo, generando un entorno dudoso al excluir la aplicación de la LAU cuando las viviendas se encuentran en canales de turismo colaborativo, remitiéndolo a la legislación autonómica, la cual lleva 5 años en desarrollo.

Si no se produjera esta exclusión o se publicara de la normativa, se podría abordar aspectos claves de la actividad, y dar una mayor seguridad al consumidor, al tener claro el régimen jurídico al cual acometerse, creando una mayor unidad en el mercado y crear un espacio más claro y homogéneo.

Y claro hasta que este hecho no ocurra, tal y como señala la EM de la ley 4/2013, el cual busca dar más flexibilidad y dinamizar el mercado de vivienda español, reconociendo la necesidad de la regulación sobre el alquiler temporal. Esta ley indica, que al haber falta de normativa se podrá aplicar el régimen propio de los arrendamientos para uso distinto del de vivienda, categoría en la que la LAU inserta los arrendamientos dados por temporada. Sin embargo, al revisar esta normativa sacamos la conclusión que está diseñada para el arrendamiento de un local de negocio, aportando nada o poco a la relación contractual del alquiler temporal.

Dándonos la conclusión, que además de esta normativa habrá que estar a lo dispuesto en el Código Civil para el arrendamiento de la cosa.

#### **4.4 Obligación de identificar claramente si el anfitrión tiene la condición de empresario o de particular**

Sobre la transparencia en la identificación de si el prestador es un empresario o un particular, es un aspecto importante sobre las prácticas engañosas, para la protección del consumidor. Principalmente se encuentra regulado por la Directiva de

Derechos del Consumidor (2011/833/UE), aunque posterior modificada por la Directiva (UE) 2019/2161, conocida como la Directiva Omnibus y completada por el DSA, el Reglamento de Servicios Digitales.

Dentro del artículo 6 de la Directiva Omnibus, establece la obligatoriedad de que las plataformas, deben informa al consumidor sobre la identidad del prestador. Y además explicar las obligaciones contractuales de cada parte. Y la DSA, es el organismo que se encarga de establecer obligaciones adicionales a las plataformas digitales acerca de la verificación sobre la identidad y información de los prestadores, provocando que Airbnb tomen medidas para verificar la fiabilidad de la información dada proporcionada por estos.

Para tener una idea más clara acerca de la condición de profesional o no profesional, será el índole económico el que responda, ya que siguiendo las normas autonómicas y desde el punto de vista del derecho administrativo, aquel empresario turísticos, pudiendo ser persona físico o jurídica, ya sea en nombre propio y de manera habitual, con el objetivo de lucrarse económicamente, se dedica a la prestación de algún servicio turístico, esto no significa que esta sea su actividad principal a nivel económico. A esto hay que tener en cuenta, que, si se produce un reparto de gastos con el huésped, imputando de forma proporcional, comunidad, cuota del IBI y la luz o el agua, hablaremos que no hay ánimo de lucro en su actividad. Y en el caso que haya ganancia, pues hablaríamos de que si hay ánimo de lucro

La habitualidad puede darse por varios motivos, pero los más importantes en este caso, que la vivienda se encuentre anunciada en alguna plataforma de alquiler turístico o esta se alquile más de dos o tres veces en un año.

Otro concepto para entender es la estabilidad de medio a través de los cuales regir su actividad, es decir, si el usuario anuncia viviendas que no sea su vivienda habitual de forma continua, diríamos que, si existe estabilidad de medios, y por lo tanto hablaríamos de empresario turístico. Pero, si el caso de que sea su vivienda habitual la cual se alquila cuando se va de vacaciones, quedando en su interior los enseres personales, hablaríamos que no existe el carácter empresarial.

Sobre estas ideas, son las que conllevan que, a un particular, el cual opera a través de una plataforma de alquiler turístico, se le considere profesional, al menos de forma inicial, salvo justificación de ello. Sin embargo, esta idea todavía está en desarrollo siendo que la Comisión Europea para conocer si los usuarios se ven envueltos en

relaciones B2C o C2C, pretende en la Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo por la que se modifique la Directiva 93/13/CEE del Consejo, de 5 de abril de 1993, la Directiva 98/6/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, la Directiva 2005/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, en lo que atañe a la mejora de la aplicación y la modernización de las normas de protección de los consumidores de la UE, a fecha de hoy esta propuesta no ha sido completamente implementada.

Dándonos la conclusión, aquel propietario de una vivienda con fines turísticos de alquiler de corto plazo, en los casos de cesión total del inmueble, salvo prueba de lo contrario, sería un empresario mercantil, es decir, estaría sometido al estatuto jurídico del empresario turístico. Esta calificación conlleva un régimen jurídico aplicable, con el objetivo de la defensa de los consumidores, teniéndose que respetarse aquellas normas que se encuentren relacionadas con los servicios de la sociedad de la información.

Si nos vamos al caso de una cesión parcial de la vivienda, no podríamos calificarlo como tal, ya que el anfitrión reside de forma habitual y se encuentran sus enseres personales.

Generando confusión en el caso de perjuicio hacia el usuario, ya que esté no sabe bajo que precepto legal debe someterse, ya que si fuese entre particulares sería el Código Civil y si es con un profesional es el estatuto de empresario turístico.

## **4.5 Prácticas comerciales engañosas**

La consideración de plataforma colaborativa para Airbnb provoca que sus prácticas comerciales en relación con sus consumidores se vean sujetas a la Directiva de prácticas desleales, tanto antes, después y durante la relación comercial. Sobre todo, dado por la distorsión respecto al comportamiento, a nivel legal, si el servicio es dado por un profesional o un particular y el poco conocimiento por parte de la plataforma del prestador de servicios, afectando de esta manera a los consumidores.

Ya que la DPCD considera engañosa, toda práctica comercial que contengan información falsa o difusa de interpretación, dando la posibilidad de inducir a error al consumidor medio. Haciendo referencia al art 6 de la DPCD (el cual considera prácticas desleales si contienen informaciones falsas engañosa que puede producir o produce a error al consumidor, afectando a su comportamiento económico. Se incluyen desde la información proporcionada, la naturaleza del productor o sus características)

Sumado a esto, debemos de entender que el prestador de servicios no establece un control sobre la publicación acerca del alojamiento, dando que muchas veces ha habido quejas de lugares que no coinciden con las fotos, direcciones y alojamientos inexistentes. Ya que no existe una revisión acerca de los anuncios dados en la página, pero al menos Airbnb cuenta con un programa de protección para consumidores con asistencia las 24 horas, dando soluciones incluye tanto reembolsos y realojamientos.

#### **4.5.1 Falta de transparencia en los precios**

Debemos de atender que dentro de la Unión Europea **La Directiva 98/6/EC del Parlamento Europeo y del Consejo**, asegura que los precios deben de ser mostrados de una forma clara y legible, permitiendo así identificación sencilla por parte de los consumidores. Se encarga de respaldar en caso de que se de este tipo de práctica comercial desleal, entrando en defensa de los consumidores. Sabiendo el organismo encargado del respaldo de esta cuestión, nos fijamos en los términos de la plataforma.

Dentro de los términos y condiciones de servicio, Airbnb informa a los consumidores que, antes de realizar una reserva, se les presentarán todas las tarifas aplicables, incluyendo la tarifa por el anuncio, la fianza (si se da el caso), la tarifa de huésped y los impuestos, denominadas en conjunto como "Tarifas Totales". Sin embargo, las autoridades de protección al consumidor (CPC) señalaron que, durante la búsqueda inicial, Airbnb mostraba anuncios ambiguos sobre las tarifas adicionales y posibles impuestos, ubicadas lejos del precio por noche. Al finalizar la búsqueda o seleccionar un alojamiento, el precio aumentaba significativamente debido a cargos adicionales como la tarifa de servicio de Airbnb, gastos de limpieza y tarifas por huéspedes adicionales.

Esta falta de claridad y la ocultación acerca de estas tarifas adicionales aplicadas fueron consideradas por la Red CPC como una omisión engañosa, ya que el precio total es crucial para la decisión de compra del consumidor y debe ser claramente visible. La Directiva 2005/29/CE sobre prácticas comerciales desleales permite el uso de "precios iniciales" si el precio final puede calcularse razonablemente de antemano, lo que no parecía ser el caso con Airbnb, dado que los cargos adicionales no eran predecibles.

En respuesta a las preocupaciones de la Comisión Europea y la imposición por parte de este organismo sobre la total transparencia de precios dada en 2018, Airbnb se comprometió a modificar la presentación de la información sobre precios para

garantizar que los consumidores vean el precio total, incluidos todos los gastos y suplementos obligatorios, desde la búsqueda inicial. Si no es posible calcular el precio final de antemano, Airbnb se comprometió a informar claramente sobre la posibilidad de cargos adicionales.

Sumado a la Comisión Europea, la Comisión Australiana de Competencia y Consumo (ACCC), llevo a Airbnb ante el Tribunal Federal para abordar el caso, sobre estas prácticas engañosas en torno al precio. Concluyendo todo este, en una multa de 15 millones de dólares a la compañía, por esta falta de transparencia

Los cambios incorporados por Airbnb incluyen:

**Visibilidad mejorada de las advertencias:** Las advertencias sobre posibles incrementos en el precio ahora se encuentran en la parte superior de la página, en lugar de al final, asegurando así que plena visibilidad del usuario

**Contenido revisado de las advertencias:**

**Con fechas de búsqueda:** Una única advertencia al final de la página informa sobre posibles tarifas e impuestos adicionales.

**Sin fechas de búsqueda:** Se invita a los usuarios a seleccionar fechas y número de huéspedes para ver el precio total por noche, con advertencias sobre posibles impuestos turísticos y otras tarifas adicionales. Estas advertencias se presentan en la parte superior y se reiteran al final de la página, aunque con algunas contradicciones en su redacción.

En general, estos cambios han supuesto una mejora significativa en la transparencia de precios en Airbnb, aunque aún se recomienda una redacción más coherente y la extensión de estas mejoras a todas las búsquedas, independientemente de si se han seleccionado fechas. Ahora, el precio mostrado incluye tarifas y gastos de limpieza, así como el impuesto aplicado, tal como en España el IVA, aunque pueden aplicarse otros impuestos dependiendo de la ubicación del alojamiento.

#### **4.5.2 Confusión acerca la jurisdicción aplicable**

Dentro de las cláusulas de los Términos de servicio de Airbnb, en su redacción de 2018, establecía que; para usuarios cuyo país de residencia no fuera Estados Unidos ni China, los términos se interpretarían de acuerdo con la legislación irlandesa y se excluía la aplicación de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de

Compraventa Internacional de Mercaderías (CISG). Para consumidores, se indicaba que aceptarían someterse a la competencia no exclusiva de los juzgados irlandeses. Es decir, que los procedimientos judiciales contra Airbnb podían iniciarse en un juzgado local en Irlanda o en un juzgado competente en el lugar de residencia del consumidor.

Bajo el caso de que Airbnb tomara acciones legales contra un consumidor, tendría que hacerlo en los juzgados de la jurisdicción donde reside el consumidor. Para empresas, se establecía la competencia exclusiva de los juzgados irlandeses.

Sin embargo, esto generaba confusión, particularmente la frase *“si actúa como consumidor, usted acepta someterse a la competencia no exclusiva de los juzgados irlandeses”*. Ya que el consumidor promedio interpretaba, que, en caso de una demanda o problema con la plataforma, se tendrá que ajustar a la jurisdicción irlandesa, lo cual no es totalmente cierto según las normas de protección frente al consumidor en la UE.

El Reglamento sobre competencia judicial (RCJ), más en concreto El Reglamento (UE) n.º 1215/2012, conocido como "Reglamento Bruselas I bis, asegura que los litigios entre empresarios y consumidores se pueden llevar ante los tribunales del lugar de residencia del consumidor. Si el consumidor es el demandante, puede elegir entre los tribunales de su lugar de residencia o los tribunales del Estado miembro donde está domiciliada la otra parte. Si el consumidor es demandado, la acción solo puede iniciarse en los tribunales del Estado miembro donde reside el consumidor.

Por estas razones, las autoridades de la Red de Cooperación para la Protección de los Consumidores (Red CPC) recomendaron eliminar la frase que menciona la competencia no exclusiva de los juzgados irlandeses y sugirieron separar las cláusulas relativas a consumidores y empresas.

En respuesta a estas recomendaciones, Airbnb revisó sus términos de 2018. La nueva redacción mantenía la legislación irlandesa como base para la interpretación de los términos y excluía la CISG. También especificaba que la elección de la legislación irlandesa no afectaba los derechos del consumidor según las normativas de su país de residencia. Indicaba que los procedimientos judiciales iniciados por consumidores contra Airbnb podían llevarse ante los tribunales competentes de acuerdo con las leyes del lugar de residencia del consumidor o en los tribunales de Irlanda. Este, por su parte, solo podría actuar contra un consumidor en los tribunales de la jurisdicción del domicilio del consumidor. Las empresas, denunciadas por Airbnb seguían sujetas a la competencia exclusiva de los tribunales irlandeses.

En los términos actualizados al de 2019, Airbnb realizó ajustes adicionales. Aunque dejó de excluir explícitamente la CISG, se aclaró que, al optar por la aplicación del derecho irlandés, se respetarían las normativas de protección al consumidor del país de residencia del usuario que resultaran más beneficiosas.

### 4.5.3 Acerca publicación de alojamientos falsos

Acerca de la responsabilidad que tiene Airbnb sobre la publicación de alojamientos falsos, debemos tener en cuenta que dentro de la Unión Europea se rige por una normativa principalmente:

**Directiva de Comercio Electrónico (2000/31/CE)**, en concreto el artículo 14, el cual indica que Airbnb no son responsables del contenido anunciado por parte de los usuarios, eximiéndoles así de responsabilidad sobre cualquier estafa o anuncio engañoso. Bajo el caso de desconocimiento sobre la actividad ilícita y posterior eliminación rápida sobre la publicación.

Sobre la publicación de alojamientos falsos, muchos consumidores han expresado que alguna ocasión sufrieron de estas prácticas. Algunos casos que se dan son:

**Listados Fraudulentos:** creando perfiles falsos y listados propiedades las cuales no existen. Utilizando fotos y descripciones atractivas, pero falsas para atraer así a los usuarios.

**Duplicación:** publicas muchas veces el mismo anuncio desde diferentes perfiles, poniendo un precio distintito y cada vez mayor en cada anuncio. Eligiendo aquel que pago mas y cancelando el resto de las reservas

**Softwares sobre descripciones:** se ha encontrado que hay diferentes programas, los cuales, aparte de escribir reseñas positivas de forma automática, se encargan de eliminar aquellas que son negativas, produciendo así un posible perjuicio frente a los usuarios.

**Propiedades que no coincide con las descripciones:** cada vez más, el uso de programas de edición y retoques son más generalizados, provocando que, al sacar fotos de las propiedades, estas en personas sean totalmente diferentes, afectando a la experiencia de los consumidores

Estos son los casos más habituales, acerca la publicación de alojamientos falsos o con bastantes retoques.

Hay un caso con una sentencia de enero del 2024, que abrió el melón acerca en un tipo de estafa utilizando Airbnb, provocando que la plataforma haya implementado verificaciones de tanto los anfitriones, como de los alojamientos promocionados.

Este caso es, Shray Goel y Shaunik Raheja fueron acusados de un fraude de \$8.5 millones a través de Airbnb y Vrbo (plataforma similar a Airbnb), que afectó a miles de víctimas en todo EE. UU. Utilizaron nombres falsos y reservaciones dobles, es decir, tenían dos modos operandi. El primero se basaba en la creación de perfiles falsos subiendo el mismo alojamiento, pero con precios cada vez mayores, seleccionaban aquel que pagase más y el resto los cancelaban, enviando a los consumidores a localizaciones de peor calidad, las cuales eran más baratas que la ofertada, obteniendo así un beneficio y un perjuicio a los usuarios.

También discriminaron a arrendatarios afroamericanos. Este esquema implicó más de 10,000 reservas y casi 100 propiedades. Ambos enfrentan cargos por fraude electrónico, conspiración para cometer fraude electrónico y robo de identidad agravado.

Teniendo en cuenta todos estos posibles problemas, que al final afectan a sus consumidores Airbnb, afectando así a su reputación e imagen. Se vio obligado a implementar softwares de IA para principalmente la eliminación de aquellos anuncios duplicados, imágenes idénticas y bloquear directamente aquellos anuncios que les parezca de carácter engañoso. Otra herramienta es la retención de pagos, siendo que retenga el dinero en un check-in, asegurando que el dinero no se dé al anfitrión hasta que el consumidor de la confirmación de que el alojamiento es tal como se describe

## **4.6 Regulación uso del suelo y zonificación**

La regulación sobre el uso del suelo y zonificación se ha convertido en un aspecto muy importante para Airbnb, ya que dependiendo de la jurisdicción del país donde se encuentre, se puede ver afectado por diferentes medidas, sobre todo las medidas sobre el uso del suelo vienen por los gobiernos locales para frenar el crecimiento de los alquileres de corto plazo, para proteger a sus residentes

Siendo que la actividad en dichas zonas se ve reducida e incluso prohibida, debido a las regulaciones locales que se establezcan.

Dentro de las condiciones y servicios de la plataforma encontramos, que aquellos prestadores de servicios deben ajustarse a leyes, normativas o decretos, de su ayuntamiento o región. Debemos tener en cuenta, que Airbnb no proporciona asesoramiento legal a usuarios, por lo que, antes de querer prestar servicios dentro de la plataforma debemos investigar y tener en cuenta la jurisdicción donde residimos.

Acerca de que pautas debemos de tener en cuenta, el sitio web hace una enumeración:

**Licencias comerciales:** muchos ayuntamientos y jurisdicciones exigen a los operadores que soliciten y obtengan dicha licencia, antes de comenzar su actividad. Siendo que muchos cuenten con sitios web específicos, para facilitar dicho trámite

**Normativa sobre urbanización y vivienda:** esto es vinculado a que hay jurisdicciones que presentan unos requisitos mínimos a la hora de alquiler de vivienda, desde mínimos de construcción, diseño ecosostenible, y normas acerca habitabilidad y salubridad. Sino se cumplen no podrían promocionar la vivienda como alquiler tanto turístico y normal.

**Permisos especiales:** donde hay permisos específicos para el alquiler de corto plazo. Siendo que en algunas ciudades se establezca un periodo mínimo de estancia para poder solicitarse el alquiler.

**Impuestos:** en muchas jurisdicciones se exigen que los anfitriones recauden un impuesto por cada visitante y lo liquiden en el ayuntamiento de referencia

**Legislación sobre arrendamientos urbanos:** En caso de recibir huéspedes para estancias largas, debes cumplir con las leyes sobre arrendamientos urbanos, que varían según la jurisdicción. Estas leyes pueden imponer obligaciones económicas y otorgar derechos adicionales a los huéspedes, quienes podrían adquirir derechos como arrendatarios después de un período específico. Esto podría significar que la legislación local les ofrece protección y que no podrías expulsarlos sin un proceso judicial de desahucio.

Durante el desarrollo de Airbnb su implantación en muchas ciudades, hay tenido múltiple denuncias e impedimentos, para tratar de minimizar los impactos sobre los residentes, como puede ser en Nueva York, en el año 2016; donde se prohibieron los alquileres de menos de 30 días si el anfitrión no residía en la propiedad.

En caso de España, hay dos sentencias del Tribunal Supremo de España, la cual dicta que el alquiler de viviendas para uso turístico se considera como actividad económica. Por lo tanto, en el caso de las comunidades de vecinos, si en los estatutos de dicha comunidad se prohíbe desarrollo actividades profesionales, empresariales o comerciales en las viviendas, será lícito la prohibición sobre aquel propietario que la alquile a través de Airbnb u otras plataformas de alquiler turísticos

Lo mencionado cogió relevancia gracias a la sentencia vinculada al caso de Oviedo, dando la razón a la comunidad de propietarios del edificio “La Jirafa Élite”. Donde se ordenó el cese de la actividad de alquiler turístico que se desarrollaba en dos pisos de este edificio, estando sometidas al régimen jurídico del Decreto 48/2016, de 10 agosto, de viviendas vacacionales y viviendas de uso turístico de Asturias”. (estableciendo las condiciones para viviendas vacacionales y de uso turístico. Define las categorías de estos alojamientos y los requisitos que deben cumplir, como el registro en el Registro de Empresas y Actividades Turísticas del Principado de Asturias.)

## **4.7 Protección de los datos y derechos del consumidor.**

Debemos de tener en cuenta que, a la hora de la aceptación de los términos y condiciones, nos preguntara si damos el consentimiento para compartir nuestra información.

Bajo el caso de la aceptación, nuestros datos serán compartidos con otros miembros, con personal de servicios complementarios (limpieza, seguridad o en la contratación de seguros), para favorecer en la administración de edificios, ajustándose a la regulación es España para que se produzca ningún fraude, con proveedores de servicios que pueden ayudarnos en la mejorar la experiencia (fines comerciales) y se compartirán a Airbnb Inc, la cual proporciona la infraestructura técnica a la plataforma. Dentro de todo esto, Airbnb nos permite oponerse al tratamiento de los datos con fines comerciales, indicándolo en un correo a su equipo de soporte. Y también esto, se realiza para cumplir con la Ley y responder a las solitudes legales, como pueden en consultas tributarias o para los registros, solicitudes de licencia y permisos vinculados a la explotación.

Dentro de la protección de datos de los consumidores, se basan sobre todo en el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) (2016/679),el cual especifica que los datos deben ser recopilados con fines explícitos y legítimos y no deben ser

tratados de manera incompatible con dichos fines, únicamente aquellos datos que sean estrictamente necesarios y relevantes para los fines para los que se solicitan y deberán de ser tratados garantizando la seguridad de los mismos, luchando contra el tratamiento no autorizado o ilícito. Este reglamento también contempla el derecho al olvido, es decir, podamos eliminar nuestros datos si consideramos que la información es irrelevante o perjudicial. Sin embargo, la plataforma puede conservar nuestra información en la medida necesaria para cumplir con las obligaciones legales y tributarias, es decir, pese a querer eliminar el 100% de nuestros datos, siempre va a quedar una copia residual sobre estos en los servidores de la plataforma. Además, la imposibilidad de la eliminación de aquellos datos compartidos con otros miembros, como las evaluaciones, reputaciones y publicaciones en su foro.

Los derechos de los consumidores se encuentran protegidos bajo diversas normativas europeas, diseñadas para proteger a los usuarios de sus interacciones con las empresas:

**Directiva 2011/83/UE sobre los derechos de los consumidores:** la cual tiene como objetivo la protección de los usuarios de la Unión Europea, garantizando así un nivel bastante alto de protección a los consumidores con sus relaciones con las empresas. Entre los derechos de engloba podemos destacar el derecho de desistimiento, otorga a los consumidores poder desistir un contrato sin necesidad de justificación y sin incurrir en ningún coste, salvo los de devolución, y derecho de oposición, los usuarios pueden oponerse al tratamiento de sus datos bajo una justificación en una situación en concreto, como puede ser que atente contra la seguridad y la integridad de los consumidores

## 5 Análisis sobre las jurisdicciones

Como he mencionado anteriormente, dentro de la jurisdicción a aplicar a Airbnb, existe casos en donde su regulación se realiza de forma especial para en el ámbito territorial. Estas diferencias afectan tanto a los anfitriones como a los huéspedes y abarcan aspectos como permisos, impuestos, privacidad de los consumidores, duración de las estancias, y derechos de los inquilinos.

Con un especial caso a dos países; Estados Unidos y China, aunque abordaremos la normativa dada por Europa y caso específicos como puede ser en España o Francia

Y de esta forma entenderemos, la flexibilidad y plasticidad de la empresa para saber adaptarse ha múltiples problemas, entiendo su gran crecimiento, gracias a menciona característica.

### 5.1 China

Hablando en primera instancia de China, debemos de tener en cuenta, que su representación en el mercado chino era relevante, siendo que en 2018 había mas de 3.3 millones huéspedes en su mercado local, entendiendo que estos eran extranjeros.

Y representando el 7% de la cuota de mercado en 2020, un dato que puede dar la sensación de ser bajo, pero atendiendo a la magnitud de China se convierte en una empresa potente en la zona local.

Por lo tanto, conlleva al gobierno chino a establecer un control mas elevado en su actividad.

En 2016, estableció la obtención de licencias apropiadas de las autoridades locales para el alquiler de vivienda a corto plazo. Para tratar de asegurar unos requisitos mínimos acerca la seguridad y calidad de estos alojamientos. Esto quiere significar, que el servicio de Airbnb se “legalizo”, eso no significa que con anterioridad era ilegal, pero ahora se empieza a tener un control y un registro sobre aquellas viviendas que se dedican a este tipo de negocios.

En 2018, se endurecieron estas medidas, para que Airbnb y demás plataformas de alquileres turísticos, se ajustaran a la regulación impuestas sobre el sector hotelero. Comprometiéndose a facilitar los siguientes datos sobre los clientes:

- Nombre, número de teléfono y dirección de correo
- Fechas de reserva
- Toda la conversación entre el huésped y el anfitrión
- El nombre, nacionalidad, datos del pasaporte/ documentos de identidad y fecha de caducidad del pasaporte de todos los huéspedes de la lista

Este endurecimiento es debido, a que con anterioridad era prácticamente imposible obtener un visado de turista con reserva en Airbnb, ya que para que podemos visitar China, como extranjeros, se necesita una carta de invitación o reserva en un hotel. Y claro, al hacer una reserva en la plataforma no tenías la posibilidad de obtenerla.

Hasta este momento, había una serie de vacíos legales. El más común era reservar en un hotel, y una vez obteniendo el visado de turista, cancelarlo y reservar el Airbnb.

Atendiendo a la ley China sobre turismo establece, que aquellos turistas extranjeros deben registrarse en una comisaría en las primeras 24 horas tras llegar a su destino, en zonas urbanas y 72 horas en caso de zonas rurales. Conllevando una sanción de 1500 RMB, más o menos unos 190 euros, y en los peores casos la prohibición de regreso a China.

También cabe mencionar la ley de seguridad cibernética China, aplicada en junio del 2017, no afecto únicamente a Airbnb, afecto a toda la inversión y empresas extranjeras que se encuentren en China o dan un servicio en el país. Esta ley, obliga a todos los proveedores de servicios de internet y plataformas prestadores de servicios de información, al almacenamiento de todos los datos de los usuarios que hayan utilizado sus servicios en el país, en los servidores gubernamentales chinos.

Provocando en el caso de Airbnb, un mal estar general de aquellos turistas, que no están dispuestos a dejar que dicho gobierno almacene todos sus datos.

## **5.2 Estados Unidos**

A la hora de hablar de Estados Unidos, debemos de tener en cuenta que la jurisdicción aplicada a una empresa como Airbnb, involucra varios niveles en su regulación, el caso federal y el caso estatal, hay que tener en cuenta que el caso estatal afecta al régimen local de sus ciudades.

## 5.2.1 Jurisdicción Federal

Dentro del nivel federal, las leyes que rigen a Airbnb, son principalmente aquellas que regulan los negocios en línea y aspectos generales del comercio en sitios web, algunas de las normas a destacar son:

**Ley de Comunicaciones Decentes La Sección 230 de la CDA:** dentro de esta ley se da la idea de que ningún proveedor de un servicio online interactivo, será tratado como editor de cualquier información proporcionada por otro proveedor de contenido de información, es decir, exime la responsabilidad legal del contenido publicado en plataformas online, como el caso de Airbnb. Siendo que, bajo la publicación de cualquier alojamiento falso o estafa, la empresa no es responsable.

**Ley de protección al consumidor de la FTC:** debemos de tener en cuenta que la FTC, trabajo junto con la Comisión europea y la red CPC, para mejorar la transparencia de Airbnb, este estudio se realizó en mayo de 2017. Ya que este organismo principalmente se encarga en asegurar la transparencia de las operaciones, sobre todo en el precio y condiciones de uso. Y a groso modo esta coordinación, fue para abordar las preocupaciones que tenían acerca de prácticas comerciales desleales por parte de Airbnb, como la transparencia en los precios, que en los casos de tarifas adicionales que se indique de forma clara antes de realizar la reserva, la protección de datos obligando a la empresa a implementar mayor seguridad para los datos de los usuarios y la resolución de disputas, en donde, el sitio web facilite mecanismos efectivos para la resolución de disputas entre prestadores y consumidores. Este estudio, tuvo el objetivo de advertencia para Airbnb, conllevando ningún tipo de sanción y repercusión a nivel legal para la empresa.

## 5.3 Jurisdicción Estatal y Local

Contaremos como diferentes estados y ciudades han actuado frente a esta empresa, para trata de minimizar los daños a su población:

**Nueva York:** “N.Y. Multiple Dwelling Law § 121. Y New York City Administrative Code § 27-287.1”. Principalmente se realizaron dos normativas, la repercusión que conllevan es la restricción del alquiler de menos de 30 días en alojamientos donde no cuenta con la presencia del anfitrión, es decir, no podrá realizarse si el prestador no reside en dicha vivienda

**California:** aquí debemos tener en cuenta dos casos:

- **San Francisco:** con el denominado “Administrative Code Chapter 41<sup>a</sup>”, ordenando un registro obligatorio a todos aquellos anuncien un alojamiento y establecimiento de un límite máximo de 90 días para alquileres a corto plazo, si el anfitrión no está presente
- **Los Ángeles:** con el “Home-Sharing Ordinance”, el cual solo permite alquileres a corto plazo en la residencia principal del anfitrión, limita el tiempo máximo de alquiler al año siendo estas 120 noches

**Massachusetts:** “Act Providing for the Regulation and Taxation of Short-Term Rentals”, esta ley vinculada a dicho estado, conlleva al registro obligatorio de todos los alojamientos que se promocionen en el estado y la aplicación de un nuevo impuesto estatal del 5,7% sobre los alquileres de corto plazo. Además, esta ley deja abierta la posibilidad de la aplicación de impuestos locales, sumados al estatal

**Hawaii:** en la zona de Honolulu, se establece la normativa “Bill 89”, la cual prohíbe y limita los anuncios, del alquiler de corto plazo en determinadas áreas residenciales, conllevando multas significativas aquellos que no se ajustan a la limitación.

En conclusión, podemos ver la gran variedad de medidas que se pueden adoptar dependiendo del área geográfica de Estados Unidos. Desde regulaciones a nivel federal, las cuales son medidas más generales acerca de la defensa de los consumidores y las estatales/locales, las cuales es más específicas en base a las necesidades y problemas de la ciudad. Siendo que incluso algunos estados como Arizona, tengan una ley en específica que impide a las ciudades y condados restringir los alquileres a corto plazo, permitiendo a Airbnb operar sin ningún tipo de restricción.

### 5.3.1 Francia

En caso de Francia, este país sí que, ha implementado varias normativas para la regulación de alquileres turísticos, con el objetivo de la defensa de los residentes locales.

Una de las principales medidas, es establecer un límite de días de alquiler, siendo este de máximo de 120 días, en caso de que sea su residencia habitual y en los casos que se quiera romper ese límite o si el alojamiento no es su residencia principal, deberá obtener unos permisos adicionales.

Otra es el establecimiento de un nuevo impuesto obligatorio, para los alquileres de corto plazo. La cantidad a pagar depende, de la ubicación y el tipo de propiedad alquilada. Y además de forma curiosa, aquellos que ganen más de 23.000€ anuales, deben de estar afiliados a la seguridad social, contribuyendo así al sistema de seguridad social francés.

Como se puede entender, Francia sí que se puso manos a la obra para tratar de regular a Airbnb y minimizar el impacto para sus residentes locales, aun así, debemos de entender que cada gobierno local puede sacar nuevas regulaciones que ellos consideren. Bajo el caso de Paris, se implantó en 2017, un registro y todos aquellos que quisieran ofrecer su vivienda para el alquiler de corto plazo, deben de tener un número digital en concreto, y en el caso de incumplimiento la plataforma puede verse sujetas a multas de hasta 12.500€.

## 5.4 Colombia

En el caso de Colombia, la estrategia es similar a los del resto de países y sobre todo cercana a la de Francia.

En 2018, Colombia modifico la Ley General de Turismo, para establecer un marco regulatorio claro acerca de las plataformas de alojamiento turísticos. Creando y obligando a todas las plataformas dedicadas a esta actividad, a registrarse en el Registro Nacional de Turismo (RNT), garantizando así que todos los alojamientos turísticos cumplan con normativas de calidad y seguridad. Y, además, estas deben de pagar una contribución parafiscal (aquella contribución destinada a financiar actividades o servicios en beneficio de un determinado sector) destinada a la promoción del turismo en el país.

También dentro de artículo 22 de la Ley 2068 de 2020, establece la obligación a que los prestadores de servicios de llevar un registro de todos sus consumidores mediante, la Tarjeta de Registro de Alojamiento (TRA).

Y en general, tanto en el caso de Bogotá y Medellín, las ciudades más importantes de Colombia han adoptado las mismas medidas basadas en el control y prohibición de alquileres turísticos en el centro de sus ciudades y áreas residenciales, para trata de defender a su población local.

En conclusión, general, todos los países a nivel de gobierno central han conllevado las mismas regulaciones, en primera instancia asegurar la protección acerca de los datos de los consumidores y su privacidad y posterior asegurarse el marco regulatorio a tratar, estableciendo diferencias claras con los agentes inmobiliarios y el turismo tradicional de hoteles. Salvo el caso de China, que, bajo su régimen político, siempre el gobierno central se encargó de regular de primera mano este tipo de plataformas, y además encargarse de recabar toda la información posible sobre aquellos turistas que le visitan, ya que lleva un seguimiento muy claro sobre los turistas los cuales viajan a su país. La gran diferencia que se ve es el mayor control sobre los consumidores de la plataforma, ya que dentro de su legislación turística estos deben de identificarse en una comisaría de policía y tienen más requisitos para conseguir visitar el país.

Sobre todo, se destaca la diferencia con China, ya que los demás países tratados, el gobierno central establece unas directrices y da libertad a cada ciudad de realizar las regulaciones pertinentes sobre la plataforma. Principalmente se puede observar una estrategia en común, la de limitar la ampliación de apartamentos turísticos en el centro de sus ciudades y zonas residenciales, limitar el número máximo de días y establecer impuestos adicionales a la actividad. Pero siempre tendemos a fijarnos o a destacar más aquello que provoca una prohibición o restricción, siendo que hay zonas que se trata de impulsar esta plataforma, como puede ser el caso de Arizona en Estados Unidos, una ciudad no muy turística que gracias a Airbnb ha visto en aumento el flujo de personas en el estado.

## 6 Conclusiones sobre los hallazgos

Acerca de la conclusión sobre este TFG, a la hora de hablar sobre la regulación aplicada a Airbnb dentro de Europa, debemos atender a los gobiernos más locales. Ya que la Unión Europea, todavía trabaja en una normativa para esclarecer, demás cuestiones acerca del funcionamiento de las plataformas de economía colaborativa, siendo que únicamente hace hincapié en leyes general sobre la protección de los datos de los consumidores y en establecer el marco regulatorio a aplicar, que en este caso en el servicio de la información.

Por lo tanto, habría que fijarnos sobre todo en los gobiernos locales. En el caso de España, la LAU cedió estas competencias sobre las comunidades autónomas y estas sobre los ayuntamientos de las ciudades para que tomen las decisiones que consideren.

Sobre las cuestiones jurídicas planteadas, la información que encontrada es un tanto ambigua al ver que todavía los organismos europeos están trabajando en ello. Y en algunos países como en España, se están empezando a cuestionar sobre su actividad. Sin embargo, sí que logramos sacar unas conclusiones, o al menos dejar una idea sobre posibles nuevas regulaciones o sobre su naturaleza

Atendiendo a las cuestiones, el comportamiento de la plataforma Airbnb es meramente de intermediario, pese a tener la capacidad de cancelar reservas, es decir, tienen autorización de cancelar o revocar un contrato firmado por el usuario y el prestador si este va en contra de sus términos y condiciones, y además puede influir sobre anuncios y sus precios.

Sobre su naturaleza contractual, debemos hablar de cada caso en particular. Acerca de la relación entre plataforma y los usuarios, el contrato se puede asimilar al de corretaje o mediación, ya que permite al mediador facilitar la realización de un contrato entre dos partes a cambio de una comisión.

Dentro de la relación entre consumidor y prestador podemos encontrar lo siguiente: En la cesión parcial, habiendo valorado las alternativas que se presentaban, la mas adecuada es el contrato de habitación, una modalidad del arrendamiento de la cosa, permitiendo al usuario la utilización de las zonas comunes pactadas. Ya que tanto el vacacional como el de hospedaje no serían correctos al convivir con el anfitrión.

Y en la cesión total el contrato más correcto sería el contrato de temporada, ya que este no está sujeto en ningún tipo de duración mínima o formalidad alguna, dando total flexibilidad.

Pese a crearse un entorno incierto sobre el régimen jurídico a aplicar, al darse la exclusión la LAU, delegando a la legislación autonómica, generando una inseguridad jurídica y falta de homogeneidad en el mercado. Hasta que esta cuestión no logre solucionarse, los usuarios pueden registrarse sobre la ley 4/2013 y el Código Civil.

La condición de profesional es algo importante para considerar la situación legislativa del anfitrión. En caso de que hablemos de una relación contractual de cesión completa de la vivienda, este será considerado como empresario turístico estando sujeto al estatuto turístico, salvo prueba de lo contrario, y en caso de que la relación sea de cesión parcial hablaríamos de la sujeción al Código Civil, sobre todo vinculado a que el anfitrión presenta sus enseres personales en el alojamiento.

Y por último, para contestar a las prácticas desleales a sus usuarios. Airbnb no tiene responsabilidad en caso de publicación de anuncios ilícitos, siendo que lo único es que en caso de conocimiento su eliminación inmediata, esto debido a que su marco regulatorio al ser un servicio de la sociedad de la información no tiene responsabilidad alguna sobre lo que se publique.

Otra práctica engañosa, se basa en la jurisdicción aplicables, antes del 2018 debido a una malinterpretación dada por los usuarios, se hacía creer que en caso de cualquier problema legal este debería ser tratado en un juzgado irlandés. Siendo que en 2019 se realizará una corrección de los términos, dándonos la certeza que las acciones legales frente a consumidores se podrían iniciar en los tribunales de la jurisdicción del domicilio del consumidor. Y en caso de acciones legales de la plataforma frenen a una empresa, esta sí que se ajustaría a un juzgado irlandés.

## 7 Reflexión personal acerca del tema

Al concluir este trabajo, es importante tomarse un momento para reflexionar sobre el desarrollo y camino seguido para este trabajo.

Uno de los principales problemas, ha sido la falta de información en muchos casos, sobre todo a la hora de hablar sobre aquellas normativas sacadas por gobiernos centrales de los países, o en el caso de España, la Unión europea. Ya que es bastante vergonzoso que se lleva trabajando en una normativa desde el 2018, para resolver más cuestiones sobre la actividad de las plataformas colaborativas y tras 6 años, no hay ningún tipo de avance. Sobre todo, esta normativa sería vinculada a esclarecer la obligatoriedad, de la indicación de las relaciones de la plataforma se dan entre particulares o con un profesional, ya que la relación con uno o con otro conlleva una interpretación de la jurisdicción de forma diferente, y sumado a esto Airbnb no da ningún tipo de asesoramiento legal. Dando así, una confusión sobre los consumidores generando inseguridad.

Además, el impacto que esta actividad está teniendo al alquiler de vivienda a largo plazo, dando que algunas ciudades hayan restringido fuertemente su actividad e incluso se especula con la prohibición total de la plataforma en algunas ciudades. Y claro, si está conllevando un problema tan grande en determinadas áreas urbanas, a que se está esperando exactamente para tratar de poner trabas a su actividad de una forma más generalizada.

En general, me parece un error muy grande que no se haya abordado una regulación más en detalle de este tipo de negocios, más allá de la regulación básica sobre la protección de los usuarios y la aplicación de un marco regulatorio que genera sus dudas al respecto. Si nos fijamos en el mercado del alquiler español, con la subida tan fuerte que se ha dado los últimos años, se ha ignorado por completo la actividad de estas plataformas, siendo que ahora en los próximos años veamos una mayor restricción sobre la actividad de estas.

## 8 Bibliografía y demás recursos

Martín Moral, María Flora. (2024). La protección del consumidor frente a las plataformas colaborativas: Una especial referencia al caso de Airbnb Ireland. Recuperado en 3 de marzo de 2024

Horcajuelo, Víctor. (2020). El `caso Airbnb` en el TJUE, un punto de inflexión. Recuperado en 20 de abril de 2024, de <https://shre.ink/DbLT>

Airbnb, Inc. (2024). Newsroom, sobre nosotros. Recuperado en 20 de abril de 2024, de <https://shre.ink/DbLU>

Angel. (2016). Airbnb historia resumida. Recuperado el 22 de abril de 2024 de <https://shre.ink/Db70>

Frumento, Florencio (2024), Freelance: qué es, ventajas y cómo ser freelancer en 2024. Recuperado el 8 de mayo de 2024, de <https://shre.ink/Db7V>

Pereira, David. (2024), Modelo de negocio de Airbnb. Recuperado el 15 de mayo de 2024, de <https://shre.ink/Db73>

Tatyana Yun. (2023), Modelo de negocio Airbnb. Recuperado el 15 de mayo de 2024, de <https://shre.ink/Db75>

Ordóñez Ghio, Valeria. (2023), Como Airbnb cambio su estrategia y redescubrió su producto estrella. Recuperado el 17 de mayo de 2024, de <https://shre.ink/Db7q>

P.Mohorte, Andrés (2019), El efecto Airbnb en Barcelona: sube hasta un 7% el precio del alquiler en los barrios más afectados. Recuperado el 20 de mayo de 2024 de <https://shre.ink/Dbj5>

Euro-lex, (2000, última modificación 2024) Directiva 2000/31/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio de 2000, relativa a determinados aspectos jurídicos de los servicios de la sociedad de la información, en particular el comercio electrónico en el mercado interior (Directiva sobre el comercio electrónico). Recuperado el 20 de mayo de 2024 de <https://shre.ink/Dbjt>

InfoCuria Jurisprudencia , (2019) SENTENCIA DEL TRIBUNAL DE JUSTICIA (Gran Sala). Recuperado el 21 de mayo de 2024 de <https://shre.ink/Dbje>

Eur-lex (2016), Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) (Texto pertinente a efectos del EEE). Recuperado el 21 de mayo de 2024 de <https://shre.ink/Dbjb>

Otero Cobos, Maria Teresa (2024). El alojamiento turístico colaborativo: Régimen jusprivatista. Recuperado el 25 de mayo de 2024

Moya Ballester, Jorge (2024). El alojamiento en la economía de plataforma. Recuperado el 25 de mayo de 2024

Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado (2019). Real Decreto-ley 7/2019, de 1 de marzo, de medidas urgentes en materia de vivienda y alquiler. Recuperado el 26 de mayo de 2024 de <https://shre.ink/DbjQ>

Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado (1994). Ley 29/1994, de 24 de noviembre, de Arrendamientos Urbanos. Recuperado el 27 de mayo de 2024 de <https://shre.ink/Dbja>

El Mundo (2023), Australia multa a Airbnb con más de 10 millones por engañar a los usuarios al no especificar que los precios eran en dólares estadounidenses. Recuperado el 27 de mayo de 2024 de <https://shre.ink/DbGE>

Órgano departamento de empresa y empleo (2012). Decreto 159/2012, de 20 de noviembre, de establecimientos de alojamiento turístico y de viviendas de uso turístico. Recuperado el 27 de mayo de 2024 de <https://shre.ink/Dbjn>

Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado (2005), Directiva 2005/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de mayo de 2005, relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores en el mercado interior, que modifica la Directiva 84/450/CEE del Consejo, las Directivas 97/7/CE, 98/27/CE y 2002/65/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y el Reglamento (CE) nº 2006/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo (Directiva sobre las prácticas comerciales desleales). Recuperado el 30 de mayo de 2024 de <https://shre.ink/Dbj1>

Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado (1998). Directiva 98/6/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de febrero de 1998, relativa a la protección de los consumidores en materia de indicación de los precios de los productos ofrecidos a los consumidores. Recuperado el 30 de mayo de 2024 de <https://shre.ink/Dbjm>

Airbnb, centro de ayuda (2024). Términos de servicios. Recuperado el 30 de mayo de 2024 de <https://shre.ink/DbGP>

Comisión Europea (2018). La Comisión Europea y las autoridades de los consumidores instan a Airbnb a cumplir la normativa. Recuperado el 30 de mayo de 2024 de <https://shre.ink/DbGO>

Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado (2012). Reglamento (UE) nº 1215/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2012, relativo a la competencia judicial, el reconocimiento y la ejecución de resoluciones judiciales en materia civil y mercantil. Recuperado el 30 de mayo de 2024 de <https://shre.ink/DbGw>

Airbnb (2017). Qué estamos haciendo para prevenir estafas con listados falsos. Recuperado el 1 de junio de 2024 de <https://shre.ink/DbG2>

United States Attorney s Office Central District of California. (2024). 2 Indicted in \$8.5 Million Nationwide Airbnb/Vrbo Scam that Allegedly Defrauded 1000s of Victims and Discriminated Against Renters. Recuperado el 2 de junio de 2024 de <https://shre.ink/DbGI>

Airbnb (2024), ¿Qué normativas locales se aplican en mi ciudad? Recuperado el 2 de junio de 2024 de <https://shre.ink/Dbh6>

De las Heras, Oscar. (2023) El Tribunal Supremo admite la prohibición de apartamentos turísticos si los estatutos de propietarios vetan usos distintos a la residencia. Recuperado el 2 de junio de 2024 de <https://shre.ink/DbhJ>

Consejería de Empleo, Industria y Turismo (2016). Decreto 48/2016, de 10 de agosto, de viviendas vacacionales y viviendas de uso turístico. Recuperado el 2 de junio de 2024 de <https://shre.ink/DbhO>

Airbnb, (2024) Cómo ejercer tus derechos relativos a tus datos personales. Recuperado el 2 de junio de 2024 de <https://shre.ink/DbhE>

Airbnb, (2024). Política de Privacidad. Recuperado el 2 de junio de 2024 de <https://shre.ink/DbhR>

Eur-lex (2011, última modificación 2022). Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores, por la que se modifican la Directiva 93/13/CEE del Consejo y la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y se derogan la Directiva 85/577/CEE del Consejo y la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo Texto pertinente a efectos del EEE. Recuperado el 3 de junio de 2024 de <https://shre.ink/Dbhy>

Airbnb (2024). Política de privacidad para Estados Unidos. Recuperado el 4 de junio de 2024 de <https://shre.ink/DbhK>

Ros Barrera, Claudia. (2023) Nueva Ley de seguridad cibernética en China. Recuperado el 4 de junio de 2024 de <https://shre.ink/DbhG>

Di cina, Sapore (2022) Airbnb en China: la guía completa para extranjeros. Recuperado el 4 de junio de 2024 de <https://shre.ink/Dbh7>

Chen, Angela (2019). La Sección 230, la ley que creó el internet moderno, explicó. Recuperado el 5 de junio de 2024 de <https://shre.ink/Dbhq>

Federal Trade Commission (2017). The Online Hotel Booking Market. Recuperado el 5 de junio de 2024 de <https://shre.ink/Dbh8>

New York Public Law (2024) Multiple Dwelling Law Section 121. Recuperado el 5 de junio de 2024 de <https://shre.ink/Dbhr>

American Legal Publishing (2012) RESIDENTIAL UNIT CONVERSION AND DEMOLITION. Recuperado el 5 de junio de 2024 de <https://shre.ink/Dbhk>

City of Los Angeles (2018). HOME-SHARING ORDINANCE. Recuperado el 5 de junio de 2024 de <https://shre.ink/Dbha>

The General Court of the Commonwealth of Massachusetts (2018). AN ACT REGULATING AND INSURING SHORT-TERM RENTALS. Recuperado el 6 de junio de 2024 de <https://shre.ink/Dbh9>

Krischke George (2019). CO 19-18 (Bill 89) Honolulu – Short-Term Rental Rules For Oahu 2019. Recuperado el 7 de junio de 2024 <https://shre.ink/DbuY>

Limits on regulation of vacation rentals and short-term rentals; state preemption; civil penalties; transaction privilege tax license suspension; definition. Recuperado el 7 de junio de 2024 de <https://shre.ink/DbuV>

Peña, Robyn (2022). Paris Airbnb Rules. Recuperado el 10 de junio de 2024 de <https://shre.ink/DbuN>

Airbnb (2024) Ospitare responsabilmente in Francia. Recuperado el 10 de junio de 2024 de <https://shre.ink/DbuE>

Paris (2024) La declaración de alojamiento turístico amueblado. Recuperado el 10 de junio de 2024 de <https://shre.ink/DbuC>

Infobae (2021). Esto es lo que trae la Ley de Turismo para plataformas como Airbnb en Colombia. Recuperado el 10 de junio de 2024 <https://shre.ink/DbuG>

Restrepo Abondando, José Manueñ (2018). DECRETO 2119. Recuperado el 10 de junio de 2024 <https://shre.ink/Dbu7>