

Airbnb, Booking y similares: cómo evitar problemas y reclamar con éxito



Conselleria de Salut

Direcció General de Prestacions,
Farmàcia i Consum

1.- CONOCE LA PLATAFORMA

1.1.- REVISA AVISO LEGAL: quien está detrás-
OJO A CIBERFRAUDES= CLONES.

1.2.- Revisa las condiciones de contratación, al menos puntos relevantes: cancelaciones y penalizaciones, por ejemplo.

1.3.- LOCALIZA LOS CONTACTOS SAC.

1.4.- En el proceso de compra, ignora los avisos que te inducen a acelerar la misma o los primeros anuncios que se repiten sin parar.

1.5- OPERA SOLO DENTRO DE LA PLATAFORMA.

2.- SERVICIO ATENCIÓN CLIENTELA

Derechos de los consumidores:

- 1.- Contacto SAC visible y fácilmente accesible.
- 2.- Gratuito y lengua propia.
- 3.- Diferentes canales.
- 4.- Atención personal y personalizada.
- 5.- Sin esperas excesivas.
- 6 – No gastos de gestión ocultos o sorpresivos.
- 7.- Se prohíben las reseñas falsas y las prácticas destinadas a manipular valoraciones de productos o servicios.

REGLAMENTO PLATAFORMAS

Obligaciones

- Verificar la legalidad de los anuncios.
- Deben mostrar información clara sobre precios, condiciones de reserva, cancelaciones, comisiones y características del alojamiento.
- En España existen obligaciones de suministro de información turística, fiscal y, en ciertos casos, de registro de viajeros.
- Deben disponer de mecanismos para detectar, gestionar y retirar anuncios ilegales o fraudulentos cuando tengan conocimiento de ellos.
- También deben ofrecer procedimientos de reclamación y revisión.
- Deben cumplir el RGPD y demás normativa de protección de datos en el tratamiento de información de propietarios y viajeros. OJO CON LOS EXCESOS + BRECHAS DE SEGURIDAD

- 1.- Establecer condiciones de uso.
- 2.- Retirar anuncios que las incumplan o contrarios a la ley.
- 3.- Cobrar la intermediación.



SUS
DERECHOS



EJEMPLOS

lastminute.com

<https://www.es.lastminute.com/>

Booking.com

¿Te ha gustado la formación?

Déjanos una **reseña en Google**.

Ayúdanos a que más personas conozcan nuestras actividades gratuitas.

Puedes escribir tu reseña **escaneando este QR:** ➔

Tan solo te llevará 1 minuto.

¡Gracias!



¡GRACIAS!

