



LAS RESPONSABILIDADES DE LAS PLATAFORMAS EN LÍNEA EN EL ÁMBITO DEL DERECHO DE LOS CONTRATOS: DESDE LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES HASTA LA PROTECCIÓN DE LOS PROFESIONALES Y EMPRESARIOS

Breves reflexiones sobre el Reglamento [UE] 2019/1150 sobre el fomento de la equidad y la transparencia para los usuarios profesionales de servicios de intermediación en línea

Margarita Jiménez Horwitz
Profesora Titular de Derecho civil
Universidad de Granada

Fecha de publicación 13 de enero de 2020

Los servicios de intermediación en línea son factores esenciales para el emprendimiento y los nuevos modelos de negocios. Las plataformas aportan una estructura de soporte técnico en línea para que los usuarios puedan relacionarse y contratar entre sí. De esta manera, el contrato de consumo ocurre con más facilidad. Los empresarios y los profesionales aprovechan las ventajas comerciales de actuar en línea sin necesidad de gestionar un sitio web independiente. Ofrecen sus bienes o servicios a través de una plataforma que les permite el acceso a nuevos mercados y favorece el contacto y la publicidad con los consumidores, surgiendo nuevas oportunidades comerciales. Asimismo, los consumidores pueden obtener provecho de las ventajas que ofrecen las plataformas en línea al ampliar la gama de bienes y servicios y contribuir a la oferta de precios más competitivos. También en muchos casos el contrato de venta o servicios se realiza directamente en línea con la intermediación de una plataforma que gestiona y facilita la forma de pago.

Estas circunstancias son muy peculiares porque lindan con muchos criterios de responsabilidad, y hay que distinguir con mucho cuidado el ámbito propio de las plataformas en línea: de qué responden y con qué fundamento. En resumidas cuentas: ha surgido un nuevo modelo de negocio que, a la par que crea nuevas oportunidades de



actuación para los particulares y los emprendedores, crea incertidumbre jurídica. La tarea de delimitación es singularmente complicada en el ámbito del derecho civil porque los nuevos modelos de negocio no encajan bien en la lógica tradicional del derecho codificado. Los juristas europeos han tenido que hacer un esfuerzo de interpretación para resolver los problemas de la práctica¹.

La primera línea de trabajo se ha desarrollado para garantizar los derechos de los consumidores tomando como referencia las normas de la UE que ya existían.

Más concretamente, los juristas europeos se han esforzado en subrayar las responsabilidades de las plataformas en línea que participan de forma principal en la venta de bienes o servicios. Es decir, detrás de la primera capa de intermediación en línea, la jurisprudencia ha descubierto que algunas plataformas controlan también la venta de bienes o servicios, y deben asumir la correspondiente responsabilidad. Este punto de vista se puede caracterizar como un desarrollo particular del derecho de la UE sobre incumplimiento del contrato de consumo.

La protección de los consumidores se ha desarrollado también desde el punto de vista del contrato que suscriben los usuarios cuando se registran en una plataforma para obtener soporte técnico en línea. Esta relación se puede calificar como un contrato de prestación de servicios en línea. Desde este punto de vista, la plataforma es un comerciante que debe respetar las normas de la UE, de ratio proteccionista de los consumidores en materia de transparencia y equidad.

Precisamente esta base jurídica ha servido de referencia para un nuevo reglamento europeo de ratio proteccionista de los profesionales y empresarios que utilizan una plataforma en línea para la venta de bienes y servicios.

a. Protección de los consumidores en el ámbito del contrato de consumo

La tarea de delimitación jurídica ha sido ardua, dado que las plataformas en línea se han cobijado en el concepto de intermediación para eludir responsabilidades. Se alega al

¹ Al respecto, sobre la situación de incertidumbre jurídica y las vías jurídicas que se han desarrollado para solucionar la problemática de las plataformas en línea, puede consultarse: Jiménez Horwitz, M. (2019). “La situación jurídica de la plataforma Airbnb en el marco de la economía colaborativa”. *Revista Aranzadi Doctrinal*, 3. El estudio citado se centra en el ámbito particular de la plataforma Airbnb, aunque también trasciende a una perspectiva más amplia, analizando la problemática general de las plataformas en línea y el armazón legal y jurisprudencial que los juristas y las instituciones europeas han delimitado para solucionar los distintos aspectos de régimen jurídico, porque, evidentemente, lo particular solo se puede comprender con las referencias más completas y sistemáticas del entramado general de normas y sentencias que deciden los nuevos planteamientos jurídicos.



respecto que la intervención de la plataforma es meramente técnica —aporte de soporte en línea—, es decir, *un comportamiento automático y pasivo* que nada tiene que ver con los problemas o vicisitudes jurídicas que surgen cuando los usuarios actúan en la plataforma y se relacionan o contratan entre sí. El punto de partida de este planteamiento ha sido una norma legal muy concreta que establece la exención de responsabilidad de los prestadores de servicios de alojamiento de datos en relación con los contenidos ilícitos que almacenan los usuarios de la plataforma (artículo 14 de la Directiva 2000/31/CE del Comercio Electrónico). Con esta referencia se crea una inercia de pensamiento que se refiere también al incumplimiento del contrato de consumo. Como el contrato de venta de bienes y servicios ocurre formalmente entre un empresario o profesional y el consumidor, las plataformas no responden de las vicisitudes jurídicas de este contrato. Si el bien tiene defectos o el servicio no se realiza con la diligencia exigible, el problema del incumplimiento se decide *formalmente* entre las partes contratantes. Se podría decir que las plataformas en línea se guarnecen en la idea de intermediación técnica para reforzar una interpretación tradicional del principio de relatividad del contrato y acentuar, con este planteamiento, la idea de un tercero que facilita la relación entre las partes contratantes —aportando soporte técnico en línea—, pero no realiza directamente la venta de bienes o servicios. De esta manera, las plataformas en línea se sitúan en una posición jurídica muy favorable: se quedan cerca, pero fuera del contrato de consumo, en el límite de la responsabilidad.

No obstante, la jurisprudencia del TJUE ha corregido este planteamiento simplista, distinguiendo las plataformas que son *activas* y deben responder por incumplimiento porque controlan el contrato de venta de bienes o servicios. A este respecto, son muy importantes las referencias de interpretación del TJUE en el asunto C-434/15, caso Uber España. El TJUE busca por detrás del formalismo jurídico y descubre que la plataforma Uber decide los aspectos esenciales del contrato de transporte, y por ello debe asumir la correspondiente responsabilidad contractual como transportista principal. Obsérvese que la idea de control efectivo es fundamental para implicar directamente a la plataforma en línea en la responsabilidad por incumplimiento del contrato de venta bienes o servicios.

b. Protección de los consumidores en el ámbito del contrato de servicios en línea

El otro aspecto de ratio proteccionista de los consumidores se ha centrado en las responsabilidades que deben asumir las plataformas que actúan como *comerciantes* realizando la prestación de servicios en línea. Desde este punto de vista, estamos considerando la actividad técnica que realizan las plataformas, que propiamente es de *intermediación* en línea. En particular, en el ámbito de trabajo de la Red de Cooperación para la Protección del Consumidor (Consumer Protection Cooperation o CPC), en una



acción ejercida contra la plataforma Airbnb, se han delimitado dos grandes líneas de actuación².

Por una parte, la finalidad de esta acción fue el control de contenido del contrato de condiciones generales (términos de servicio de Airbnb Ireland) que suscriben los usuarios residentes en la UE cuando se registran en la plataforma Airbnb para obtener los servicios de intermediación en línea. En este contexto, hay *imposición* y, con fundamento en la Directiva 93/13/CEE sobre cláusulas abusivas, cabe desplegar la protección del consumidor en relación con los usuarios que *no actúan en el marco de una actividad comercial o profesional*. Varias cláusulas de condiciones generales fueron consideradas abusivas. Se consideró que la cláusula que establecía el derecho de la plataforma a decidir unilateralmente la suspensión o la terminación definitiva del servicio de intermediación en línea, sin una justificación motivada al respecto, sin conceder siquiera un derecho de réplica u oposición al consumidor, era abusiva, ya que ocasionaba un perjuicio relevante a los intereses de los consumidores. De igual modo, se consideró contraria a la buena fe la cláusula de condiciones generales que otorgaba a la plataforma la posibilidad de modificar unilateralmente las condiciones del servicio de intermediación en línea, incluso el precio del servicio, dado que, en equidad, el consumidor debería tener, como contrapartida, el derecho de resolver el contrato si no estaba conforme con los cambios del contrato que le habían sido impuestos. Y así muchas más cláusulas del contrato de condiciones generales fueron consideradas abusivas porque significaban un desequilibrio importante entre los derechos y obligaciones de las partes contratantes en perjuicio de los consumidores. También fueron valoradas como ilícitas las cláusulas de condiciones generales que no eran claras o comprensibles.

El otro frente que ha delimitado la Red de Cooperación para la Protección del Consumidor ha sido la Directiva 2005/29/CE sobre prácticas comerciales desleales. En particular, se ha señalado que las plataformas que ofrecen servicios de intermediación en línea son comerciantes que tienen que actuar con transparencia, prestando la diligencia profesional

² Más concretamente, la Red de Cooperación para la Protección del Consumidor, bajo la coordinación de la Autoridad de Consumo de Noruega (Forbrukertilsyne), desarrolló hace unos años un marco de trabajo para examinar las políticas de actuación de Airbnb. La finalidad de esta acción fue la protección de los consumidores en el ámbito de la UE, con la atención puesta en las prácticas comerciales de Airbnb Ireland y en el contrato de condiciones generales que suscriben los usuarios que residen en la UE (términos de servicio de Airbnb Ireland). Al respecto, se analizaron las versiones del contrato en los distintos idiomas de la UE publicadas hasta la fecha de los trabajos (términos de servicio de Airbnb Ireland: versión actualizada de 16 de abril de 2018). Esta acción se realizó bajo los auspicios de la Comisión Europea. Los trabajos desarrollados en el marco de la CPC concluyeron en junio de 2018 con una posición común de las autoridades nacionales de consumo (*Common position of national authorities within the CPC Network concerning the commercial practices and the terms of service of Airbnb Ireland*), valorando negativamente las actuaciones de Airbnb por varias razones.



exigible de ofrecer una plataforma bien organizada y segura para no inducir a error o engaño a los usuarios. La ratio de protección se refiere de nuevo a los consumidores, es decir, los usuarios que no actúan en el marco de una actividad comercial o profesional. En este contexto, ha habido una llamada de atención a Airbnb respecto de las prácticas comerciales desleales que realizaba. Por una parte, la presentación inicial del precio del alojamiento en la plataforma no coincidía con el precio final cuando se utilizaban otros criterios de búsqueda. Por este motivo, Airbnb no era transparente, dado que confundía el criterio de los usuarios que buscaban alojamiento a través de la plataforma —los llamados huéspedes—. Por otra parte, la presentación de los anfitriones no distinguía entre los particulares que ofrecen su propia vivienda y los profesionales que ofrecen establecimiento hostelero. Esta distinción es importante para los huéspedes, puesto que las normas de protección de los consumidores solo rigen si el anfitrión es un profesional. Por ello, la plataforma Airbnb tampoco era transparente en este aspecto, induciendo a error o engaño a los usuarios con una información poco precisa.

En fin, para un conocimiento más completo sobre todo ello, puede consultarse el texto publicado sobre la posición de las autoridades de consumo en el marco de trabajo de la CPC que particulariza y analiza con mucho detenimiento todas las actuaciones de la plataforma Airbnb que eran contrarias al derecho de la UE³.

La plataforma Airbnb ha corregido sus prácticas comerciales después de esta llamada de atención tan importante. Actualmente, hay publicada una versión corregida de los términos de servicio de Airbnb que es conforme con el derecho de la UE. También ha corregido la presentación de los precios y ha distinguido la condición profesional de los anfitriones. Se pudiera pensar que estas modificaciones han ocurrido como si Airbnb actuase como un buen samaritano, pero seguramente la supuesta razón de buena fe haya sido estrictamente jurídica. La plataforma sabía que, detrás de la llamada de atención, había un armazón legal y jurisprudencial de ratio proteccionista de los consumidores y, por tanto, si no actuaba conforme a derecho y hacía los cambios, todo este entramado jurídico caería sobre ella con acciones y medidas coercitivas.

La delimitación de responsabilidades respecto de la plataforma Airbnb se puede generalizar. Actualmente, los consumidores que se registran en una plataforma como usuarios para obtener los servicios de intermediación en línea tienen claramente delimitados dos frentes de protección: el control de cláusulas abusivas y el control de las prácticas comerciales desleales. Y obsérvese que lo que ocurre al respecto es la aplicación de las normas de protección de los consumidores que ya estaban establecidas. Se realiza

³ *Common position of national authorities within the CPC Network concerning the commercial practices and the terms of service of Airbnb Ireland.*



un ejercicio de interpretación de estas normas, matizando su significado hasta alcanzar las responsabilidades de las plataformas en línea.

c. Protección de los profesionales y empresarios en el ámbito del contrato de prestación de servicios en línea.

Las prácticas irregulares de las plataformas en línea afectan de igual manera, o de manera muy parecida, a los usuarios de la plataforma que son profesionales o empresarios y deciden aprovechar la estructura y la organización de una plataforma para contactar con los consumidores y realizar también con más facilidad el contrato de venta de bienes o servicios. De este modo, las empresas y los profesionales, para actuar con eficiencia comercial, dependen cada vez más de los servicios de las plataformas en línea, que, a su vez, han ido adquiriendo una situación de superioridad comercial. Una cosa conduce a la otra. Se podría decir que las plataformas *controlan* unilateralmente el contrato de prestación de servicios en línea, lo que les permite comportarse de una manera que puede ser injusta y perjudicial para los intereses legítimos de los profesionales o empresarios. En particular, las plataformas en línea aprovechan la situación de superioridad para imponer unilateralmente condiciones generales de la contratación que son contrarias a la buena fe en las relaciones contractuales —cláusulas abusivas— o realizan prácticas que se desvían de las buenas conductas comerciales porque no son transparentes, induciendo a error o engaño a los profesionales o empresarios. Son frecuentes, en la práctica, las cláusulas del contrato de condiciones generales que permiten que la plataforma decida unilateralmente la terminación o suspensión de los servicios de intermediación en línea o la modificación de las condiciones de la contratación, incluso la subida del precio. También en la práctica, son frecuentes las conductas comerciales poco transparentes respecto de los parámetros que determinan las clasificaciones y los motivos por los que cuentan con una importancia principal relativa superior a la de otros parámetros. Asimismo, cabe señalar prácticas de competencia ilícita si la plataforma no advierte que otros profesionales realizan ventas paralelas de bienes o servicios auxiliares. En otros casos, la plataforma no advierte de que ella misma es vendedora de productos o servicios que son similares a los que ofrecen los usuarios profesionales o empresarios y, sin embargo, la actuación comercial de la plataforma está más protegida en la clasificación por una situación preferente no justificada con parámetros objetivos⁴.

Todos estos problemas de la práctica no tienen cobertura jurídica. Las normas de la UE sobre control de cláusulas abusivas o prácticas comerciales desleales tienen una ratio proteccionista de los consumidores y no realizan de ninguna manera la protección que

⁴ Toda esta problemática queda claramente reflejada y explicada en los Considerandos del Reglamento [UE] 2019/1150 sobre el fomento de la equidad y la transparencia para los usuarios profesionales de servicios de intermediación en línea.



merecen los profesionales y empresarios. Las normas de derecho nacional tampoco dan una respuesta adecuada a los intereses que están en juego. Por ello, ha sido necesario un plan de actuación singular: el Reglamento 2019/1150 sobre el fomento de la equidad y la transparencia para los usuarios profesionales de servicios de intermediación en línea. Al respecto, pueden señalarse los siguientes aspectos de régimen jurídico:

1. Un reglamento es una norma muy estricta de aplicación directa en todos los Estados miembros de la UE. Es decir, necesariamente, con una armonización igualitaria, rige el mismo orden en todos los Estados miembros de la UE. Todos los profesionales o empresarios cuyo lugar de establecimiento o domicilio se sitúe en un Estado miembro de la UE y que, por medios de servicios de intermediación en línea, ofrezcan bienes y servicios a los consumidores ubicados en la UE están igualados en el trato y tienen los mismos derechos. Y obsérvese cómo ha ocurrido el desarrollo jurídico: en relación con los consumidores, los juristas han realizado sencillamente un ejercicio de interpretación y aplicación del Derecho ya existente, matizando su significado y alcance en el ámbito de las plataformas en línea, y después surge una norma particular en dos sentidos distintos: regula las razones de equidad y transparencia en el ámbito concreto de las plataformas en línea y, además, es una norma también especial porque la ratio proteccionista se refiere a los profesionales y empresarios. Téngase en cuenta además que las razones de transparencia y equidad de ratio proteccionista de los consumidores se han realizado mediante directivas y las nuevas razones de equidad y transparencia de ratio proteccionista de los profesionales tienen el armazón de un reglamento, que es una norma mucho más fuerte. Parece como si el legislador europeo hubiese considerado que los profesionales y empresarios merecían un poquito más de protección que los consumidores. Pero también cabe pensar al respecto que el orden del mercado común se produce en cascada. Si el contrato de intermediación en línea funciona bien, va a posibilitar que también funcione mejor el contrato de consumo. Una cosa lleva a la otra. El orden que se obtiene a través de esta política reglamentaria de protección de los profesionales y empresarios propicia una competencia más igualitaria y un orden más eficiente del mercado, y estas condiciones repercuten seguramente en beneficio de los consumidores.

2. No obstante, también hay que precisar que el Reglamento 2019/1150 no regula todos los aspectos de régimen jurídico que están implicados en la actuación de las plataformas en línea, sino que solo se ocupa de algunos aspectos puntuales de régimen jurídico relacionados con el contrato de intermediación en línea —entre otros, fundamentalmente, control de cláusulas abusivas y prácticas comerciales desleales, así como aspectos de régimen jurídico sobre el acceso a los datos de los



usuarios y el sistema interno de reclamaciones—, pero otros muchos aspectos de régimen jurídico no están regulados, y estos huecos que deja el Reglamento deben rellenarse con el derecho civil nacional, aplicándose las normas generales que regulan la validez, conclusión, efectos o resolución de los contratos. Por tanto, la armonización del Reglamento es puntual y no conlleva una armonización completa y sistemática de la lógica del contrato.

3. El Reglamento tiene como objetivos principales fomentar la equidad y la transparencia para los usuarios profesionales o empresarios de los servicios de intermediación en línea. Como hemos señalado anteriormente, estos objetivos ya se habían desarrollado respecto de los consumidores en el ámbito de las normas que ya existían en la UE, por lo que se puede considerar que ha ocurrido un desdoblamiento de objetivos. No obstante, las medidas de técnica jurídica que establece el Reglamento para alcanzar los objetivos propuestos no coinciden por completo con el orden anterior.

El nuevo orden tiene algunos matices propios muy relevantes que merece la pena destacar, en particular, la forma de organizar el control de cláusulas abusivas. La tradición anterior en materia de protección de los consumidores organiza este control mediante una cláusula general de buena fe que permite una valoración de validez del contenido del contrato, considerando con esta referencia la ineficacia de las cláusulas abusivas. Es decir, primero se deja una primera oportunidad a la autonomía privada y, en particular, las condiciones generales, aunque haya *imposición*, se consideraban una forma lícita de delimitar el contenido del contrato. Eso sí: la autonomía privada está limitada *a posteriori* por un control de validez en el sentido que hemos expuesto. Sin embargo, el Reglamento no establece una cláusula general de buena fe de este tipo y opta por un control más estricto mediante normas de derecho imperativo que, desde el principio y necesariamente, limitan la autonomía privada porque establecen reglas que necesariamente deberán formar parte del contenido del contrato. El Reglamento tiene muchas normas de este tipo: las condiciones generales deben estipular las razones en las que se basan las decisiones de suspender, terminar o restringir la prestación de servicios de intermediación en línea (artículo 3.1.c) y deben incluir información general sobre el modo en que las cláusulas impuestas afectan a la titularidad y control de los derechos de propiedad intelectual (artículo 3.1.e). Por otra parte, el Reglamento regula imperativamente la forma de modificar el contenido del contrato (artículo 3.2) o de suspender o terminar la prestación de servicios de intermediación en línea (artículo 4), estableciendo derechos que garantizan y protegen los intereses de los profesionales y empresarios en estos



ámbitos jurídicos. Y así, encontramos en el Reglamento otras normas imperativas, como las cláusulas específicas del contrato de condiciones generales (artículo 8).

De esta manera, la autonomía privada de las plataformas en línea está limitada desde el principio de una forma muy estricta, aunque, eso sí, respecto del sistema de ineficacia de las disposiciones contrarias al derecho imperativo, se retoma la categoría de ineficacia parcial que rige el derecho de los consumidores (artículo 3.3).

4. Por otra parte, las reglas sobre transparencia en las prácticas comerciales se concretan y se organizan desde la perspectiva particular de los servicios de intermediación en línea. El Reglamento regula los criterios de clasificación (artículo 5), la publicidad de bienes o servicios auxiliares (artículo 6) y el tratamiento diferenciado (artículo 7). Es decir, dado que la posición de superioridad de las plataformas en línea se manifiesta con prácticas comerciales desleales muy peculiares, el legislador se ha esforzado en caracterizar estos comportamientos con conceptos y aspectos de régimen jurídico también novedosos para favorecer la transparencia.

Este entramado técnico, a la par que mejora la protección de los profesionales y empresarios, puede servir de referencia para interpretar de mejor manera las normas de protección de los consumidores que ya existen, adaptando su significado a la problemática particular de las plataformas en línea, que es la realidad social del tiempo en que han de ser aplicadas. Continuando con este planteamiento, y estirando un poco más el hilo, lo nuevo podrá servir de referencia para los cambios legislativos importantes que seguramente se avecinan en materia de protección de los consumidores⁵. La problemática de las plataformas en línea es a veces tan compleja que, para ofrecer respuestas adecuadas a los problemas de la práctica, no basta con reinterpretar las normas de alcance general en materia de contrato de consumo o prácticas comerciales desleales, sino que la realidad empuja hacia medidas de política legislativa de protección de los consumidores pensadas y organizadas *ad hoc* en el ámbito de las plataformas en línea. Por todo ello, insistimos, el entramado de conceptos y categorías jurídicas que establece el Reglamento puede orientar en el futuro estas actuaciones de política legislativa.

⁵ La Directiva 2019/2161, de 27 de noviembre de 2019, es un buen ejemplo reciente sobre la tendencia a la mejora de la aplicación y la modernización de las normas de protección de los consumidores de la Unión Europea.



En fin, sirvan estas reflexiones que hemos realizado para destacar la importancia de la evolución jurídica que ha acontecido en el ámbito de las plataformas en línea, aunque, seguramente, el Reglamento 2019/1150 implica mucho más que estos puntos de reflexión que sucintamente hemos señalado. Queda tarea por hacer en el análisis de esta norma jurídica que, a buen seguro, va a ocasionar mucho trajín en el ámbito doctrinal y jurisprudencial.