

## ***Plataformas colaborativas de comercio electrónico y resolución de conflictos\****

Por Bibiana Beatriz Luz Clara

### **1. Introducción**

La permanente actividad en distintas plataformas ha permitido el desarrollo de un modelo económico basado en la colaboración, en el compartir, bienes o servicios entre particulares a través de cierta compensación que ambas partes pactan. Es la comunidad la que se encarga de dotar de poder a esta economía y hacerla crecer.

Son muchos los proyectos que encontramos basados en economía colaborativa y el éxito que alcanzan se basa en la posibilidad de brindar soluciones ágiles y rápidas, efectivas y a menores costos, ya que se inspiran en nuevos conceptos como el “coworking” y el de compartir con otros a través de las tecnologías y las comunicaciones.

Todo se redefine muy velozmente en este entorno electrónico con las tecnologías y las comunidades, que permite que se involucren todos los actores de la sociedad de un modo directo si así lo desean. Sin duda esto traerá beneficios económicos, así como retos regulatorios en los diferentes sectores de la economía, pero ello debe lograrse de un modo tal que no se trabe la innovación y el efecto de la tecnología en pleno desarrollo.

### **2. Las plataformas de economía colaborativa**

Las plataformas de economía colaborativa<sup>1</sup>, que según Rachel Botsman<sup>2</sup>, se basan en “*redes distribuidas de individuos conectados y comunidades, que se contraponen a las instituciones centralizadas tradicionales*”. Se han transformado en un negocio sumamente dinámico y rentable, donde las personas adquieren nuevas posibilidades y poderes fundados en la coordinación de oportunidades de negocios entre iguales, a una escala masiva. Así pueden conseguir lo que necesitan de modo directo, sin tener que pagar más por intermediaciones que ya no se requieren.

Se ha creado una nueva e insospechada tendencia de consumo, que tiene su origen en el desarrollo del mundo digital, la expansión de la interacción en las redes, y las crisis económicas, que llevan a las personas a buscar mecanismos que se

---

\* **Bibliografía recomendada.**

<sup>1</sup> También denominadas *sharing economy*, economía p2p, o *gigeconomy*, conceptos que la “Revista Time” incluyó en 2011 en la lista de 10 ideas para cambiar el mundo, [http://content.time.com/time/specials/packages/article/0,28804,2059521\\_2059717\\_2059710,00.html](http://content.time.com/time/specials/packages/article/0,28804,2059521_2059717_2059710,00.html).

<sup>2</sup> Botsman, Rachel, *What's mine in yours: the rise of collaborative consumption*, Harper Collins, 2010.

adapten al momento del modo más eficiente posible. Se comparten de esta manera bienes, servicios, espacios.

Para poner solo unos ejemplos en los casos de alquiler de autos particulares Social Car<sup>3</sup> ofrece alquilar un vehículo a otra persona, como también Amovens<sup>4</sup>, y Drivy<sup>5</sup>.

Para compartir un vehículo cerca o CarSharing, por unas horas Bluemove<sup>6</sup>, Respiro<sup>7</sup>, Car2Go<sup>8</sup> y Avancar<sup>9</sup>.

El CarPooling para compartir trayectos podemos encontrarlo en BlaBlaCar<sup>10</sup> que se encuentra en distintos países del mundo.

En cuanto al alojamiento y alquiler de casas por corta duración, Airbnb<sup>11</sup> es la alternativa más conocida entre otras similares. Luego para conseguir guías locales para una ciudad se puede recurrir a Vayable<sup>12</sup> o Trip4Real<sup>13</sup>, y para ir a comer y conocer gente Eatwith<sup>14</sup> y Vizeat<sup>15</sup>, y Bicing<sup>16</sup> para el alquiler de bicicletas.

Estas prácticas y modelos de negocios horizontales van transformando nuestras maneras de vivir, trasladarnos, viajar, trabajar, etcétera.

El sitio OuiShare<sup>17</sup> impulsa y promociona a emprendedores, y organiza eventos en este esquema de economía colaborativa desde Francia, hacia otros países, en nuevos modelos de intercambio de valor.

Algunas personas elaboran sus propios productos<sup>18</sup>, convirtiéndose en agentes económicos en pequeña escala, en un modelo donde la gente consigue lo que necesita, unos de otros en forma directa. Este esquema llamado de panal de abejas produce impacto en diversos sectores económicos. Estos bienes y servicios son

---

<sup>3</sup> [www.socialcar.com](http://www.socialcar.com).

<sup>4</sup> [www.amovens.com](http://www.amovens.com).

<sup>5</sup> [www.drivy.es](http://www.drivy.es).

<sup>6</sup> <https://bluemove.es/es>.

<sup>7</sup> [www.respiro.es](http://www.respiro.es).

<sup>8</sup> [www.car2go.com/ES/es](http://www.car2go.com/ES/es).

<sup>9</sup> [www.avancar.com](http://www.avancar.com).

<sup>10</sup> [www.blablacar.es](http://www.blablacar.es).

<sup>11</sup> [www.airbnb.com](http://www.airbnb.com).

<sup>12</sup> [www.vayable.com](http://www.vayable.com).

<sup>13</sup> <http://turismososteniblemedia.com/trip4real>.

<sup>14</sup> <https://es.eatwith.com>.

<sup>15</sup> Recientemente absorbida por EatWith.

<sup>16</sup> [www.bicing.cat/es](http://www.bicing.cat/es).

<sup>17</sup> [www.ouishare.net/our-dna](http://www.ouishare.net/our-dna).

<sup>18</sup> Lo que se conoce como "movimiento maker".

intercambiados en las plataformas digitales, donde la confianza y el crear una buena reputación digital, constituyen el factor que impulsa la decisión de los clientes al momento de elegirlos.

Las aportaciones de los consumidores, con sus valoraciones, y referencias ayuda a crear perfiles de confianza digital.

Los ciudadanos tienen hoy el poder de impactar en su entorno a través de un click, y eso otorga mayor capacidad técnico-cultural, que permite reforzar este nuevo modelo de negocios, donde su potencial radica en la posibilidad de integrar a diversas personas, desde el ámbito de su especialidad, en el proceso de generación de valor, tanto a nivel económico como social. Esto implica un cambio cultural que a veces no es fácil de absorber pues deriva en la afectación de modelos tradicionales, que lo ven como una amenaza o competencia desleal (caso de los choferes de UBER<sup>19</sup> con los modelos de taxis y remises tradicionales).

La rapidez, facilidad y sencillez de este sistema de intercambio en las plataformas de economía colaborativa impulsa su desarrollo, haciendo que las cifras de su intercambio comercial en auge, aumenten geométricamente. Este sistema pone el acento en el consumo responsable y en el cuidado del medio ambiente, fomentando la reutilización de los objetos que aún pueden brindar utilidad, favoreciendo la creatividad y la innovación.

El marco legal de este tipo de modelo no está claro todavía, al carecer de una regulación específica, aunque se cree que esta podría obstaculizar el interés general de los actores que intervienen en ellas. Se desplaza entre la normativa aplicable para contrataciones ordinarias en el ámbito civil o mercantil, y las normas de protección de los derechos de los consumidores. También como apuntábamos antes se basa en los códigos de conducta y de buenas prácticas, y los mecanismos extrajudiciales de resolver conflictos, para generar mayor confianza y seguridad en el sistema.

### **3. Regulación de la economía colaborativa**

La economía colaborativa incluye distintas formas de comprar, vender, compartir, intercambiar bienes y servicios, en una amplia gama de actividades unas remuneradas y otras no, todo esto apoyado en la conectividad, en el entorno electrónico, sin que encontremos aun, una normativa especial que regule esta nueva realidad.

Por ello se aplica a estas situaciones la normativa general para contrataciones ordinarias civiles y comerciales y la de defensa de los consumidores existente, y se sujetan a la responsabilidad civil, penal y administrativa, que pudiera corresponderles por su accionar.

Organizaciones como ADICAE<sup>20</sup> en España, llaman la atención de manera crítica a los usuarios de consumo colaborativo, recomendando que se acerquen a este

---

<sup>19</sup> <https://get.uber.com>.

<sup>20</sup> [www.adicae.net](http://www.adicae.net) ADICAE: Asociación de Usuarios de Bancos y Cajas de Seguros.

tipo de opciones con una actitud preventiva, ante posibles amenazas que pudieran comprometer sus intereses, atento a las fragilidades que todavía presenta el sistema.

Frente a esta situación se genera el debate sobre si es necesario crear una nueva normativa, en cada país, o una correulación entre Estados. Otros opinan que lo mejor sería dejarla a la autorregulación del mercado, a partir de ciertas buenas prácticas y códigos de conducta que protegen a los usuarios y consumidores y que de no ser respetados harán que baje su reputación digital y dejen de ser elegidos, dado que dicha información es fácilmente accesible en las redes.

Aquellos que voluntariamente se comprometen a respetar las reglas de conducta pueden ser identificados con determinado sello de calidad para beneficio y garantía de los consumidores.

Los códigos de conducta se siguen extendiendo indicando parámetros de respeto por la legalidad, brindando confianza en la plataforma y otorgando una seguridad adicional.

La tendencia parece acercarse más a la idea de una correulación que tenga a los códigos de conducta y a las buenas prácticas como un complemento a los sistemas legales y jurisdiccionales, para dar mayor amplitud a la seguridad y protección de todos los que operan en las plataformas.

En la misma línea se posiciona a los mecanismos extrajudiciales de resolver conflictos como una alternativa que debe beneficiarse, e impulsarse su creación y consolidación.

Los códigos de conducta y los mecanismos de resolución de conflictos son tan dinámicos como lo requiere la economía colaborativa y pueden ser aplicados en su mismo entorno, haciendo que los usuarios se sientan siempre protegidos y puedan informarse adecuadamente sobre a quién pueden recurrir rápidamente en el caso de necesitarlo.

Los ODR y las reglas de conducta, por su tendencia a la integración y coordinación con sentido global, ayuda a superar los problemas de la territorialidad.

La aceptación y credibilidad de estos sistemas viene de la mano de la eficacia que puedan demostrar en la gestión de los conflictos y la promoción de la corrección ética en su accionar.

Las empresas que se adhieren a ellos<sup>21</sup> deben poder demostrarlo a sus usuarios y brindarles toda la información, de manera que estos puedan conocerla acabadamente y ejercer sus derechos.

Al hablar de las buenas prácticas para favorecer el comercio electrónico, y con la finalidad de brindar mayor confianza y seguridad entre empresas y consumidores, o entre estos mismos en sus transacciones en las plataformas colaborativas, debemos tener en consideración, la seguridad de los medios de pago, la información que se

---

<sup>21</sup> Como el caso de [www.confianzaonline.es](http://www.confianzaonline.es) que publica sus memorias de actividad, desde el año 2003.

brinda, el resguardo y manejo de los datos personales, la publicidad, la contratación electrónica, la atención dispensada y los ODR<sup>22</sup>.

Pero cualquiera sea el mecanismo elegido siempre deberá ser respetado el principio de legalidad, en la contratación de bienes y servicios de manera electrónica, siguiendo la legislación vigente y los principios constitucionales.

En el caso de presentarse conflictos por la deficiente ejecución de las contrataciones, el usuario se dirigirá a la plataforma, que en el caso de las que resultan intermediarios, seguramente tendrán una exención de responsabilidad ya aceptada por el usuario, por lo cual habrá de resolverse el tema entre los interesados directos, o en el mejor de los casos al servicio de atención al cliente de la propia plataforma.

En el caso que el conflicto sea con la plataforma esta tendrá articulado un sistema de resolución on line (ODR) con la posibilidad de acceder a la mediación o al arbitraje y detallados sus códigos de conducta.

#### **4. Las plataformas electrónicas de resolución en línea**

En el ámbito del comercio electrónico se producen todo tipo de conflictos, y hacerlos depender del sistema judicial, constituye un serio problema, que impacta negativamente en el crecimiento y desarrollo del sistema comercial, dadas las tardanzas y complejas situaciones por todos conocidas, además de los altos costos, y las dificultades en procesos transnacionales.

Frente a esta situación surgieron las plataformas electrónicas de resolución en línea, que tienen la forma de un sitio de Internet interactivo. Permiten que los consumidores resuelvan sus reclamos extrajudicialmente de modo rápido y eficaz, aportando confianza al comercio electrónico, especialmente para compras transfronterizas, siendo la legislación sobre ODR una de las prioridades para fomentar y reforzar el crecimiento en la dimensión digital del mercado.

Las plataformas facilitan información sobre los métodos ODR, permiten ingresar los reclamos mediante formularios electrónicos disponibles en varios idiomas, y adjuntar documentos, mantener el intercambio seguro de datos que transmiten las partes, informándolas sobre sus derechos y mediante su consentimiento para el tratamiento de los datos personales.

Los comerciantes que celebren contratos de compraventa o de prestación de servicios en línea pueden proporcionar en sus sitios de Internet un enlace electrónico a las plataformas de resolución a las que estén adheridos y proporcionar su correo electrónico de contacto.

Se promueve en general, que para los problemas generados en la contratación electrónica, se utilicen los mecanismos ODR, como la alternativa más eficaz a la justicia, por sus caracteres específicos de rapidez, la privacidad que se mantiene sobre

---

<sup>22</sup> Online Dispute Resolution.

lo discutido y acordado, la flexibilidad del sistema, la confianza, y la gratuidad en el caso de los consumidores.

Esta se puede llevar a cabo mediante entidades acreditadas o mediante la plataforma que el usuario acepta al interactuar con ella, pero teniendo en cuenta que conforme al principio de libertad<sup>23</sup> de elección, no será válido el acuerdo de sumisión obligatoria al arbitraje para el consumidor antes de presentarse el conflicto, y que lo prive de acceder a la tutela judicial efectiva.

El buen desarrollo de los ODR, requiere de ciertos elementos que se consideraran esenciales según nos indica Ebner<sup>24</sup>, son la confianza, la equidad y la seguridad. Sin estas tres condiciones las operaciones de comercio electrónico se verían disminuidas o afectadas en distinta medida, ya que las partes no querrían participar de procesos de resolución en línea.

La *seguridad informática* es esencial para que las partes puedan brindar información con la tranquilidad necesaria para obtener una resolución rápida fundada en la confidencialidad de lo que allí se expresa, y el resguardo de los datos que se vuelcan en el sistema, bloqueando los accesos no autorizados que pueden vulnerar la privacidad.

*Confiable* para brindar a las partes en conflicto la certeza acerca de la imparcialidad que ofrecen las plataformas ODR. Las transacciones requieren confianza, y esta debe ser construida sobre la base de que la tecnología utilizada por la plataforma no fallará, que el proceso será neutral y competente, y que los costos y los tiempos a invertir no superarán lo esperado.

La *equidad* que requiere actuar por igual con todas las partes, dando a cada una igual oportunidad, para expresarse, y tomar decisiones sobre cómo llegar a lograr sus objetivos, en un marco de transparencia, consensuando un conjunto de reglas a respetar para garantizar la organización del intercambio de información.

Cuando se elija un mecanismo ODR, además de respetar los requisitos generales de este tipo de sistema alternativo, se deberá tener especialmente en cuenta: la *disponibilidad* para cualquier persona desde cualquier lugar y momento; la *accesibilidad* por los medios de conectividad a su alcance; la *facilidad de uso*, que lo haga interactivo, amigable y rápido; y la *seguridad y fehaciencia* utilizando todas las herramientas disponibles para brindar confidencialidad, asegurar la recepción de las notificaciones, y la seguridad de las comunicaciones.

Actualmente se habla de la tecnología como la “cuarta parte” que integra el esquema de ODR, a partir de las enseñanzas de Katsh y Rifkin<sup>25</sup>. Las tecnologías permiten vínculos internacionales que tiempo antes no hubieran sido posibles. Ofrecen a las partes inmediatez, interactividad, y opciones multimedia para aplicar y elegir,

---

<sup>23</sup> Consagrado en el art. 10 de la directiva 2013/11.

<sup>24</sup> Ebner, Noam - Zeleznikow, John, *Fairness, trust and security in online dispute resolution*, “Hamline University’s School of Law’s Journal of Public Law and Policy”, vol. 36, 2015, <http://digitalcommons.hamline.edu/jplp/vol36/iss2/6>.

<sup>25</sup> Katsh, E. - Rifkin, J., *On line dispute resolution: resolving conflicts in cyberspace*, San Francisco, Jossey-Bass, 2001.

basadas en nuevas plataformas de comunicación que se utilizan para intercambiar propuestas entre las partes.

La posibilidad de resolver los conflictos del mismo modo y con la misma velocidad con la que se producen, abre la puerta a un nuevo esquema de acceso a justicia, donde las herramientas tecnológicas cumplen un rol fundamental.

En la Unión Europea, en su búsqueda de una continua construcción del derecho procesal y solución de controversias común, encontramos la directiva UE 11/2013, el reglamento (UE) 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifica el reglamento (CE) 2006/2004 y la directiva 2009/22/CE. Esto ha permitido que desde el 15 de febrero de 2016 se haya puesto en marcha para todos los países de la Unión Europea una plataforma de resolución de conflictos en materia de consumo entre empresas y consumidores<sup>26</sup>. Las empresas deben registrarse en la plataforma y facilitar su correo a fin de que, quien quiera realizar una reclamación pueda hacerlo.

La tramitación es sencilla para los consumidores que quieren hacer un reclamo. Deben llenar un formulario desde la página web: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>, que se remite a la contraparte con la finalidad de que acuerde con el requirente la elección del órgano de resolución de conflictos, entre los que ofrece la plataforma, y que deberá resolver el tema dentro del plazo de noventa días.

En España la ley 7/2017 incorpora la directiva 11/2013, relativa a la resolución de conflictos en materia de consumo, y regula las entidades de resolución acreditadas (ERA), a las que pueden adherirse las empresas para integrarse al sistema. La adhesión es por el plazo de dos años en los cuales no puede apartarse.

AECOSAN<sup>27</sup> es en dicho país, la encargada de recibir y valorar las solicitudes de incorporación al listado de entidades de resolución, y remitirlo a la Comisión Europea para la integración a un listado único. Los procedimientos son voluntarios para ambas partes y deben respetar los principios de independencia, imparcialidad, transparencia, equidad y eficacia.

Otras plataformas existentes por citar solo algunas son: Ecodir<sup>28</sup> que provee una red de instituciones ODR asociadas a las que se puede recurrir mediante su plataforma.

Mediate.com<sup>29</sup> en la que se pueden elegir entre los distintos sistemas de resolución de conflictos, obtener información, y seleccionar según el tipo de materia a tratar.

---

<sup>26</sup> <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.trader.register>.

<sup>27</sup> Agencia Española de Consumo.

<sup>28</sup> [www.arbitration-adr.org/network](http://www.arbitration-adr.org/network).

<sup>29</sup> [www.mediate.com/odr](http://www.mediate.com/odr).

Themediationroom<sup>30</sup> en Inglaterra, provee un servicio ODR para quienes quieren resolver rápidamente sus diferencias, a menor costo que ante un tribunal, y manteniendo las relaciones interpersonales. También organiza jornadas y eventos para difundir las actividades de resolución de conflictos on line a través de profesionales especializados.

Risolvionline<sup>31</sup> es una plataforma italiana, perteneciente a la Cámara de Comercio de Milán, que permite resolver conflictos, iniciando un requerimiento desde la página de inicio de su plataforma. Describe el procedimiento en varios pasos, y contiene un tutorial que sirve de guía informativa, para saber cómo llenar los formularios, incorporar los datos solicitados, describir el problema, e informar sobre el procedimiento a utilizar optando por mediación o arbitraje, e indica su costo.

Aryme<sup>32</sup> provee un directorio de instituciones y profesionales adheridos para brindar servicios ODR, además de jurisprudencia e información sobre eventos, artículos y documentos de interés para la resolución de conflictos.

Finalmente es necesario comentar que la CNUDMI<sup>33</sup> aprobó las notas técnicas<sup>34</sup> sobre la resolución de disputas en línea, en su reunión del 5 de julio de 2016, en su 49° periodo de Sesiones, en New York, atento al fuerte incremento de las transacciones transfronterizas en línea, y la necesidad de resolver las disputas que pudieran suscitarse en dicho ámbito, de modo rápido y eficaz.

Las notas son descriptivas y no vinculantes, recogen los principios fundamentales de imparcialidad, independencia, eficiencia, eficacia, rendición de cuentas, transparencia, equidad, debido proceso, y esperan servir de ayuda a compradores y vendedores a encontrar la solución a sus diferencias.

Dichas notas son el fruto del Grupo de Trabajo III<sup>35</sup> establecido en 2010, con tal finalidad, luego de consultas con gobiernos, organizaciones no gubernamentales internacionales, y la participación de organizaciones invitadas como observadores. Se recomienda a los Estados que utilicen las notas técnicas cuando delinee y lleven a la práctica sus sistemas de resolución de controversias.

La finalidad de las notas técnicas es promover el desarrollo, y prestar asistencia a los administradores ODR, a las plataformas ODR, a los terceros neutrales, y a las partes en el proceso ODR. Describiendo los distintos sistemas posibles, así como el proceso y sus etapas.

---

<sup>30</sup> [www.themediationroom.com](http://www.themediationroom.com).

<sup>31</sup> [www.risolvionline.com/index.php](http://www.risolvionline.com/index.php).

<sup>32</sup> <https://aryme.com>.

<sup>33</sup> Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil internacional: órgano jurídico central del sistema de las Naciones Unidas para el derecho mercantil internacional, cuya misión es eliminar los obstáculos al comercio internacional y armonizar y modernizar la legislación.

<sup>34</sup> Las notas técnicas se pueden visitar en: [www.uncitral.org/pdf/spanish/texts/odr/V1700\\_385\\_Spanish\\_Technical\\_Notes\\_on\\_ODR](http://www.uncitral.org/pdf/spanish/texts/odr/V1700_385_Spanish_Technical_Notes_on_ODR).

<sup>35</sup> Grupo de trabajo en solución de controversias en línea.io.

## 5. Conclusión

El incremento notable de las actividades en las plataformas de economía colaborativa, este nuevo modelo electrónico de hacer negocios, trae aparejada la necesidad de contar con mecanismos eficaces y ágiles de resolver los conflictos que en dicho entorno se producen.

Cuando las posibilidades de resolución rápidas y en línea, se hacen efectivas se agrega un plus de valor y de confianza en el sistema, que todos tendrán en consideración a la hora de elegir un determinado sitio o plataforma, favoreciendo el desarrollo y crecimiento del comercio electrónico, creando confianza en las relaciones, y permitiendo hacer valer efectivamente los derechos de los consumidores en Internet.

De otro modo los altos costos de traslados y de litigar en muchos casos, en el extranjero, dejarían las situaciones sin resolver. Estamos frente a un incremento de los negocios en las plataformas de economía colaborativa que crece a cada momento e invade áreas de la economía tradicional que parecían intocables. Las plataformas de resolución de conflictos en línea constituyen la herramienta facilitadora para dar solución a las situaciones que se produzcan, de modo sencillo y rápido y de la misma manera con la cual sus actores están acostumbrados a operar diariamente.

© Editorial Astrea, 2019. Todos los derechos reservados.

