



Servicios en plataforma: estrategias regulatorias

**Esther Arroyo Amayuelas, Yolanda Martínez Mata,
Mariola Rodríguez Font y Marc Tarrés Vives**

Marcial Pons (Madrid, España)

195 páginas – 2021 – 19,95 € (papel)/14 € (digital)

ISBN: 978-84-1381-219-9

ISBN PDF: 978-84-1381-260-1

Extracto

Las plataformas digitales representan un fenómeno que está protagonizando un éxito muy significativo. Se ha dicho que algunas de las mismas se posicionan al margen de la regulación imperativa de los propios Estados. La ordenación pública no puede disciplinar, de manera completa, una realidad que se ve desbordada por el progreso tecnológico. Por ello, gran parte han hecho uso de la autorregulación. En virtud de estas últimas han aprobado códigos de conducta. Asimismo, cabe considerar que, junto al mismo, existe un organismo de control que se encarga de verificar su observancia. Algunas de estas plataformas desarrollan lo que podría calificarse de servicio público (en diversos ámbitos, como, entre otros, la educación, la sanidad y los servicios sociales). En otros servicios pueden representar herramientas accesorias ciertamente útiles en la atención a los usuarios. Ha quedado patente que determinadas plataformas en línea son servicios esenciales: *public utilities*. En definitiva, su regulación supera, de manera notable, el derecho de la competencia.

Palabras clave: autorregulación; códigos de conducta; ética; internet; plataformas digitales; servicio público; tecnología.

Abstract

Digital platforms represent a phenomenon that is leading a very significant success. It has been said that some of them take a position outside the imperative regulation of the States. Public planning cannot completely discipline a reality that is overwhelmed by technological progress. Therefore, many have made use of self-regulation and codes of conduct have been approved. Likewise, it should be considered that there is a control body in charge of verifying its observance. It should be noted that some of these platforms develop what could be described as a public service (in various fields such as, among others, education, health and social services). In other services, they can represent accessory tools that are certainly useful in customer service. It has become clear that certain online platforms are essential services: *public utilities*. In short, its regulation significantly exceeds competition law.

Keywords: self-regulation; codes of conduct; ethics; internet; digital platforms; public service; technology.



Como la realidad pone de manifiesto, las plataformas digitales nos posicionan en una órbita donde son visibles las modificaciones que acontecen en los últimos años que afectan a la relación que se suscita entre el sector público (Estado) y el sector privado. Se trata de una correlación que se está recomponiendo en beneficio del sector privado. Como resulta común en la mayoría de los poderes reales (sobre todo en aquellos dominados por las nuevas tecnologías), las plataformas se posicionan extramuros de un determinado Estado, sin estar sujetas a su dimensión territorial. Además de estar fuera de la órbita de la regulación estatal, son inaprensibles por los presupuestos de tal regulación. Cabe manifestar que la propia Unión Europea se refiere a la dificultad de dar una definición unánime de lo que es una «plataforma» por su enorme variedad y sus rasgos, que pueden resultar difusos. También se plantean ciertas dudas en cuanto a su naturaleza. Así, podría discutirse si son personas jurídicas, espacios, mercados o mercados de intercambio (*emarketplaces*). Al encontrarnos ante plataformas alejadas de la regulación estatal, la ordenación procederá de los propios sujetos que en estos espacios interactúan. El fenómeno en virtud del cual todo ello se produce es la autorregulación. La confianza constituye el valor sobre el que actúan los mecanismos sancionadores –que serán rescisorios–.

El tratamiento de las plataformas que se viene efectuando desde la Unión Europea incide en los aspectos comerciales, en las garantías de las operaciones que, en virtud de ellas, se realizan y en la salvaguarda de las reglas de la competencia. En definitiva, su regulación supera el derecho de la competencia. La imposición de obligaciones de servicio público, como plantea José Esteve Pardo –catedrático de Derecho Administrativo– en el prólogo de la obra, es una fórmula aceptada que, además, sería extensible a las plataformas en línea. Asimismo, la ordenación pública no puede disciplinar, de manera completa, una realidad que se ve desbordada por el progreso tecnológico. Por ello, será el fenómeno de la autorregulación el que necesariamente habrá de dar las primeras respuestas y ofrecer ciertas referencias desde el derecho privado. Ahora bien, vamos a lo que podría denominarse la «autorregulación regulada».

El derecho de las plataformas en la Unión Europea es objeto de examen en el primer capítulo de la obra. Su autora, Esther Arroyo Amayuelas, catedrática de Derecho Civil de la Universidad de Barcelona, aborda diversas cuestiones conexas. A este respecto, se analiza el poder económico de las citadas plataformas, los riesgos sociales asociados a las plataformas de difusión de contenidos, así como las dudas que podrían llegar a plantearse respecto a la efectividad de las normas de protección de los consumidores. A fecha de hoy no existe, a nivel comunitario, un derecho de las plataformas, ni existe en la dispersa legislación una definición común al respecto. Hay algunas referencias aisladas a las plataformas digitales, a los servicios de intermediación en línea o a los prestadores de *hosting*.

El capítulo segundo versa sobre la incidencia de las plataformas digitales en el desarrollo de una regulación jurídica flexible del alojamiento colaborativo. La exposición, realizada por Mariola Rodríguez Font –agregada de Derecho Administrativo de la Universidad de Barcelona–, incide en los presupuestos del fenómeno colaborativo como objeto de regulación y la propuesta reguladora de las plataformas digitales. Resulta complejo conformar una buena y eficaz regulación normativa del alojamiento colaborativo si no se limita

dicho fenómeno ni se comprenden los nuevos conceptos que, a este respecto, emergen. Los profesionales que actúan en el mercado del alquiler turístico de estancias breves en viviendas deben someterse a la regulación turística, en línea con el servicio que ofrecen y la calidad y seguridad que las normas establecen. El producto que ofrecen compete con el de los alojamientos turísticos más tradicionales, por lo que deben disponer de una regulación homogénea al margen del canal de oferta que empleen.

Seguidamente, Yolanda Martínez Mata –doctora en Derecho y abogada– se refiere al poder de mercado y a la economía colaborativa, y, en concreto, a las dificultades de *enforcement* desde una perspectiva regulatoria. A finales de 2020, se publicó una de las propuestas más ambiciosas de los últimos tiempos en Europa: la Ley de servicios digitales. Se buscan normas uniformes, claras, a prueba de cambios futuros, que den la suficiente seguridad jurídica sin incurrir en una regulación excesiva del entorno digital. La autora dedica la primera parte de su exposición al examen del actual concepto de «intermediario digital» y a los diversos niveles de responsabilidad que se derivan de la Directiva de comercio electrónico de 8 de junio de 2000. La segunda parte se vincula con las dificultades de cumplimiento regulatorio –*enforcement*– que se derivan del anterior concepto de intermediario digital y el correspondiente régimen de exención de responsabilidad.


El último capítulo versa sobre los servicios de plataforma: entre la innovación tecnológica y el interés general, centrándose, a tal fin, en los servicios de movilidad. Su autor es Marc Tarres Vives, agregado de Derecho Administrativo de la Universidad de Barcelona. En esta parte, el autor, en primer término, se plantea ciertas consideraciones sobre por qué razón debe entenderse que las plataformas digitales representan un acontecimiento de ruptura. Determinados conceptos, como la «complejidad social», la «confianza», la «regulación» o «autorregulación» deberían ser repensados. En segundo lugar, el autor se refiere a la necesidad de regular estas plataformas. Ahora bien, no se tratan las plataformas estructurantes o integrales que son las que suponen una gran incertidumbre respecto al futuro. En esencia, la exposición presta especial atención a Airbnb y Uber.

En definitiva, puede afirmarse que las plataformas en línea son instrumentos efectivos en la prestación de servicios públicos, como son, entre otros, educación, sanidad y servicios sociales. En otros servicios pueden representar herramientas accesorias ciertamente útiles en la atención a los usuarios. En esta monografía ha quedado patente que determinadas plataformas en línea son servicios esenciales: *public utilities*.

Patricia Vargas Portillo

ESIC University/ESIC Business & Marketing School (España)

jennypatricia.vargas@esic.university | <https://orcid.org/0000-0002-0226-3053>

 **Patricia Vargas Portillo.** Licenciada en Administración de Empresas por la Universidad Autónoma de Honduras. Doctora en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad de Huelva (España). Acreditada por la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA). Líneas de investigación: marketing, nuevas tecnologías, comercio electrónico, comportamiento organizacional, etc.