

# LA RESPONSABILIDAD CIVIL DE LAS PLATAFORMAS EN LÍNEA POR EL INCUMPLIMIENTO DE SUS OBLIGACIONES LEGALES Y/O CONTRACTUALES EN EL ÁMBITO DEL ALOJAMIENTO HOTELERO

*Antonio Gálvez Criado*

Profesor Titular de Derecho Civil de la Universidad de Málaga

**SUMARIO: I. ÁMBITOS DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL DE LAS PLATAFORMAS EN LÍNEA COMO INTERMEDIARIAS EN EL MERCADO DEL ALOJAMIENTO HOTELERO. II. EL MARCO GENERAL REGULATORIO DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL DE LA PLATAFORMA EN LÍNEA: DEBERES DE DILIGENCIA Y DEBERES DE TRANSPARENCIA. 1. EL PUNTO DE PARTIDA: LA EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD DE LA PLATAFORMA COMO INTERMEDIARIA DIGITAL. 2. LA RESPONSABILIDAD DERIVADA DE LAS OBLIGACIONES DE INFORMACIÓN SOBRE LA TRAZABILIDAD DE LOS COMERCIANTES. 3. LA RESPONSABILIDAD POR FALTA DE TRANSPARENCIA SOBRE LA POSICIÓN REALMENTE ADOPTADA RESPECTO AL CONTRATO SUBYACENTE. 4. LA RESPONSABILIDAD DERIVADA DEL EJERCICIO POR LA PLATAFORMA DE UNA «INFLUENCIA DOMINANTE O DECISIVA» SOBRE EL ESTABLECIMIENTO HOTELERO PROVEEDOR DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO SUBYACENTE. 5. LA RESPONSABILIDAD DERIVADA DEL INCUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN DE DILIGENCIA EN LA RETIRADA DE CONTENIDOS ILÍCITOS. III. LA RESPONSABILIDAD DE LA PLATAFORMA DERIVADA DE LAS OBLIGACIONES IMPUESTAS POR EL RE-P2B PARA EL FOMENTO DE LA EQUIDAD Y LA TRANSPARENCIA CON LOS USUARIOS PROFESIONALES. 1. ENUMERACIÓN DE LAS PRINCIPALES OBLIGACIONES LEGALES IMPUESTAS A LAS PLATAFORMAS EN LÍNEA EN EL RE-P2B. 2. LA POSIBLE APLICACIÓN DEL DERECHO DE DAÑOS EN ESTE ÁMBITO. IV. LA RESPONSABILIDAD DE LA PLATAFORMA POR LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES ASUMIDAS COMO INTERMEDIARIA CONTRACTUAL (MEDIADORA) DEL CONTRATO SUBYACENTE. 1. LA OPINIÓN DOCTRINAL MAYORITARIA SOBRE LA POSICIÓN JURÍDICA DE LA PLATAFORMA RESPECTO AL CONTRATO SUBYACENTE. 2. LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES ASUMIDAS POR LA PLATAFORMA COMO INTERMEDIARIA CONTRACTUAL (MEDIADORA) DEL CONTRATO SUBYACENTE. A) *Las obligaciones exigibles al mediador según la jurisprudencia.* B) *Nuestra posición no convierte a las plataformas en prestadoras del servicio subyacente de alojamiento hotelero.* C) *Algunas concreciones sobre las obligaciones de verificación y comprobación de la plataforma como mediadora contractual***

y la naturaleza de su responsabilidad. D) ¿Debería el RSD exigir directamente a las plataformas el cumplimiento de las obligaciones de información y diligencia propias de los mediadores contractuales con la extensión aquí analizada? V. **OTRAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES ASUMIDAS COMO PROPIAS POR LA PLATAFORMA**. 1. REFERENCIA A ALGUNOS SUPUESTOS. 2. EN PARTICULAR, LA ASUNCIÓN POR LA PLATAFORMA DEL CONTENIDO DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA O LA EXPRESIÓN DE GARANTÍAS SOBRE EL SERVICIO SUBYACENTE. **BIBLIOGRAFÍA**

## I. ÁMBITOS DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL DE LAS PLATAFORMAS EN LÍNEA COMO INTERMEDIARIAS EN EL MERCADO DEL ALOJAMIENTO HOTELERO

Entiende ALFARO que las categorías generales y tradiciones del Derecho privado son suficientes para dar respuesta a los problemas sobre incumplimiento y daños de quienes se provean de bienes y servicios a través de plataformas digitales. Asimismo, considera que las reglas generales del Derecho privado son suficientes también para explicar la eventual responsabilidad de la plataforma intermediaria, tanto en los mercados C2C como en los mercados B2C<sup>1</sup>:

«A nuestro juicio, una regulación inteligente —y fácil de hacer cumplir porque basta regular a las plataformas— debe pasar por liberalizar absolutamente los mercados C2C y regular ordinariamente los mercados B2C.

Liberalizar absolutamente los mercados C2C no significa —lo dejamos claro— que la plataforma carezca de responsabilidad alguna frente a los que demandan los bienes y servicios que otros particulares ofrecen a través de su plataforma. Pero esa es una cuestión de la que nos ocuparemos en otro lugar si nos apetece. Mi impresión al respecto es que *nihil novum sub sole* y que las categorías generales y tradicionales del Derecho Privado dan respuesta adecuada a los problemas de incumplimiento o a los daños que puedan sufrir los que se proveen de bienes o servicios a través de estas plataformas.

Liberalizar absolutamente los mercados C2C significa que dejemos que se apliquen las normas generales (las del Código Civil —ni siquiera las del Código de Comercio—) a esas transacciones y que no impongamos trabas administrativas o fiscales a los intercambios entre particulares. Por tanto, ningún requisito sobre la «calidad» del inmueble ofrecido, sobre cláusulas del contrato de alquiler, sobre la forma de ejecutarlo, sobre las garantías, sobre nada de nada (...).

(...)

En relación con las plataformas B2C, han de regularse ordinariamente lo que significa que cualquier profesional que ofrezca bienes o servicios a través de una plataforma ha de cumplir con las normas administrativas, fiscales, laborales etc que ordenan su actividad. Que utilice una plataforma para vender sus servicios no altera en absoluto el juicio. De nuevo, las reglas generales del Derecho privado son suficientes para explicar la eventual responsabilidad de la plataforma intermediaria».

Estamos de acuerdo en principio y sería necesario profundizar en la idea de tratar de explicar de una manera coherente y dentro de nuestras categorías jurídicas los principales problemas de responsabilidad que se plantean entre los sujetos

---

1. Alfaro Águila-Real (2016).

participantes en los mercados en línea. Además, las reglas básicas proceden, como es sabido, de directivas y reglamentos europeos y ello implica que la técnica legislativa puede diferir bastante de la propia de nuestro Derecho interno, lo que refuerza la necesidad de realizar un esfuerzo de coherencia y sintonía para ubicar dichas normas en nuestro sistema de responsabilidad contractual y extracontractual.

Porque, salvo error por nuestra parte, cuando dichas normas hablan de *responsabilidad* o exoneración de *responsabilidad* de las plataformas, lo hacen en el sentido de responsabilidad civil, como obligación de indemnizar los daños causados, no en el sentido de responsabilidad como obligación<sup>2</sup>. Por ello, en lo sucesivo nos circunscribimos a esta concreta pretensión indemnizatoria o resarcitoria, sin prejuzgar la procedencia o no de responsabilidad penal o administrativa, o de otras posibles acciones o remedios (incluida la acción de cesación) que, según los casos, puedan proceder conforme al Derecho nacional al margen de la acción indemnizatoria (art. 13 LSSI)<sup>3</sup>.

En general, son normas que vienen a modular nuestros sistemas generales (o especiales) de responsabilidad civil en un ámbito concreto y respecto a unos sujetos concretos, pero no puede pensarse que estemos ante un sistema propio y diferenciado de responsabilidad. Se trata de un supuesto de responsabilidad especial, que se separará en algunos aspectos de las reglas generales (*lex specialis derogat generali*) o que establece algunas excepciones a estas. Este es justamente el planteamiento del artículo 13.1 de la LSSI, como subraya la doctrina, de manera que «no podrá aplicarse a los prestadores ningún régimen de responsabilidad cuyos resultados sean contradictorios con lo dispuesto en la LSSICE»<sup>4</sup>.

Esto es inevitable, por ejemplo, en nuestro sistema de responsabilidad civil extracontractual como sistema de cláusula abierta o general conforme al artículo 1902 CC. Si la plataforma incumple el canon de diligencia (profesional) exigible y causa un daño a un tercero, tiene la obligación legal de indemnizarlo; esto sería simplemente la aplicación de nuestro sistema de responsabilidad civil extracontractual en un caso concreto. Sin embargo, en el ámbito de las plataformas que nos interesa en estos momentos nos vamos a mover más frecuentemente en el ámbito de la contravención de un deber previo a cargo de la plataforma, haya sido establecido en una obligación legal o lo haya sido por un contrato u otro negocio jurídico previo entre la plataforma y el dañado, esto es, el usuario final y el establecimiento hotelero en este caso (responsabilidad contractual<sup>5</sup>).

El presupuesto general de la responsabilidad civil generalmente afectado por estas normas especiales será la culpa o negligencia, de manera que la cuestión principal estará en determinar en qué supuestos y con qué extensión existen deberes de cuidado o diligencia en sentido general y amplio (incluidos deberes de

---

2. Resulta de utilidad la lectura de la entrada «La responsabilidad» de Pantaleón Prieto (2017).

3. Clemente Meoro (2003, 79 y 81-83).

4. CAVANILLAS MÚGICA (2008, 984-985).

5. Sin embargo y como es conocido, sigue siendo una cuestión discutible la ubicación de las obligaciones legales en nuestros sistemas generales de responsabilidad civil: *vid.* ASÚA GONZÁLEZ (2013, 8058-8059), ARCOS VIEIRA (2021, 386 ss.).

información y transparencia) a cargo de las plataformas digitales<sup>6</sup>. En términos generales, el canon de diligencia exigible en este ámbito debe ser, lógicamente, el que corresponde a un profesional de la sociedad de la información y no el general del buen padre de familia del artículo 1104 CC.

En este contexto, nuestro análisis se va a centrar en tres ámbitos principales de estudio de la responsabilidad legal y contractual de las plataformas en línea en su labor de intermediación:

- 1.º) La normativa europea general (y la española aprobada en consonancia con ella) que establece unos deberes de diligencia (profesional) y transparencia en sentido estricto a cargo de la plataforma y cuyo incumplimiento podría dar lugar al nacimiento de su obligación de indemnizar el daño causado. El marco normativo estaría representado por la DCE, la LSSI, y una vez en vigor plenamente a partir del día 17 de febrero de 2024, el RSD.
- 2.º) El Reglamento de Plataformas y Usuarios Profesionales 2019/1150/UE, de 20 de junio, para el fomento de la equidad y la transparencia para los usuarios profesionales de servicios de intermediación en línea (en adelante, RE-P2B) y la responsabilidad civil surgida en este ámbito a consecuencia del incumplimiento de estos deberes de equidad y transparencia impuestos en este ámbito específico.
- 3.º) En tercer lugar, debemos tener muy en cuenta que algunas plataformas actúan en el mercado no solo como intermediarias digitales prestando este servicio de la sociedad de la información, sino también como intermediarias o mediadoras contractuales respecto del contrato subyacente (de alojamiento hotelero en nuestro caso) a cambio de un precio o comisión. De esta labor de mediación se derivan concretas obligaciones contractuales a cargo de la plataforma y cuyo incumplimiento puede dar lugar a la consiguiente responsabilidad civil.

Junto a las anteriores, las plataformas son responsables de otras obligaciones contractuales asumidas como propias en la gestión de aspectos importantes del contrato en el que han mediado, así como de las declaraciones y garantías emitidas por ellas mismas.

---

6. Se descarta, por el momento, una responsabilidad objetiva de las plataformas, ni en general ni en ámbitos concretos, aunque lo cierto es que existen posturas doctrinales en esta dirección: DE ALMEIDA VIDAL (2023, 60-66).

## II. EL MARCO GENERAL REGULATORIO DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL DE LA PLATAFORMA EN LÍNEA: DEBERES DE DILIGENCIA Y DEBERES DE TRANSPARENCIA

### 1. El punto de partida: la exención de responsabilidad de la plataforma como intermediaria digital

En primer lugar, la plataforma en línea es un proveedor de un mercado en línea, esto es, presta un servicio de la sociedad de la información, pues prestará normalmente un servicio a título oneroso, a distancia, por vía electrónica y a petición individual del destinatario, conforme a la definición del Anexo de la propia LSSI. Este servicio de intermediación electrónica le vincula lógicamente con el establecimiento hotelero proveedor del servicio subyacente de alojamiento hotelero, que permite a este acceder a la plataforma y ofrecer en ella sus alojamientos a sus potenciales clientes. Lógicamente, incluirá un servicio de almacenamiento o alojamiento de datos<sup>7</sup>.

Pero la plataforma también presta un servicio de la sociedad de la información a los clientes o usuarios finales de los alojamientos hoteleros, pues a través del denominado contrato de acceso o *click agreement*, permite a los usuarios finales registrarse y realizar sus búsquedas, y en su caso, contratar el alojamiento hotelero ofrecido por el proveedor, así como otros posibles servicios<sup>8</sup>. Se configura así una estructura contractual triangular de relaciones jurídicas íntimamente vinculadas.

En este sentido, sabemos que el punto de partida de las todavía vigentes normas de la DCE (arts. 12-14) y de la LSSI (arts. 14-17), hasta tanto entre en vigor plenamente el RSD (arts. 4-8) el día 17 de febrero de 2024<sup>9</sup>, es la exoneración de responsabilidad de estos prestadores cuando simplemente ocupen una posición técnicamente neutra, automática y pasiva como intermediarios digitales de la información facilitada y transmitida por terceros<sup>10</sup>.

Es el puerto seguro (*safe harbour*,) o exoneración de responsabilidad por mera transmisión de la información del artículo 12 DCE (que se ha mantenido también en el RSD), siempre que el prestador del servicio de intermediación digital: a) no haya originado él mismo la transmisión; b) no seleccione al destinatario de la transmisión; y c) no seleccione ni modifique los datos transmitidos.

A ello se añaden las exenciones por «*el almacenamiento automático, provisional y temporal de esta información, realizado con la única finalidad de hacer más eficaz la transmisión ulterior de la información a otros destinatarios del servicio, a petición de éstos*» (*caching* o memoria tampón del art. 13), así como por el simple almacenamiento o alojamiento y transmisión de datos (*hosting* pasivo del art. 14)<sup>11</sup>.

7. *Vid.* al respecto, JARNE MUÑOZ (2019, 89 ss.).

8. RODRÍGUEZ DE LAS HERAS BALLELL, (2006, 231-232), MAULTZSCH, (2018, 211).

9. Sin perjuicio de la posible aplicación anticipada del RSD a las plataformas en línea de muy gran tamaño en los términos de su artículo 92, lo que, a día de hoy, no ha ocurrido.

10. «Contenidos ajenos», como dice CLEMENTE MEORO (2003, 81-82).

11. ÁLVAREZ MORENO (2021, 194 ss.); Ampliamente BUSTO LAGO (2008, 1029 ss.).

En la medida en que la plataforma rompa con su posición de neutralidad tecnológica respecto al alojamiento y transmisión de los datos y realice un control y tratamiento de la información recibida, entonces puede exigirse en su caso responsabilidad a la plataforma por los daños derivados de la información transmitida.

Así, considera ÁLVAREZ MORENO que si la plataforma se limita a ser un mero aglutinador de los anuncios de los oferentes, o bien se limita a unificar la presentación de los mismos, entonces se beneficiará de la exención de responsabilidad. Por el contrario, si la plataforma decide las reglas de creación de los propios anuncios, le asiste en su creación con servicios propios, o realiza cambios en el anuncio, entonces la plataforma estaría adoptando un papel activo y no tecnológicamente neutro que le podría hacer incurrir en responsabilidad<sup>12</sup>.

Como dice RODRÍGUEZ DE LAS HERAS BALLELL, es un dilema para las plataformas: «Ante el «puerto seguro», las plataformas se enfrentan a otro dilema, cómo lograr un equilibrio entre generar credibilidad, supervisando, moderando e interviniendo en la actividad de la plataforma, y minimizar su exposición al riesgo de incurrir en responsabilidad. En definitiva, cómo maximizar los beneficios y reducir los costes del binomio conocimiento-control. Y ese dilema, es, en realidad, un dilema de las plataformas, es decir, un dilema asociado a la transformación de la economía digital en una economía de plataformas en la que, naturalmente, las plataformas son el modelo predominante y los operadores de las plataformas los actores protagonistas»<sup>13</sup>.

Pero estas exenciones de responsabilidad deben entenderse correctamente e integrarse adecuadamente en los sistemas de responsabilidad de los Estados miembros: estas normas determinan cuándo no puede exigirse responsabilidad a los prestadores de servicios intermediarios, pero no están estableciendo de forma positiva cuándo sí puede hacerse. En palabras más claras, el hecho de que un intermediario no quede amparado por una de estas exenciones de responsabilidad, no significa que automáticamente sea responsable, sino que ello vendrá determinado por la concurrencia del resto de los presupuestos de la responsabilidad que resulten de aplicación; la no exención de responsabilidad conforme a estas normas simplemente abre las puertas a su posible exigencia conforme a la legislación nacional aplicable<sup>14</sup>.

Esta idea resulta expuesta perfectamente en el considerando 17 RSD y resulta muy procedente y didáctica su inclusión, porque no hemos encontrado una explicación semejante respecto las mismas normas actualmente vigentes en la DCE:

*Las disposiciones pertinentes del capítulo II solo deben establecer cuándo no se pueden exigir responsabilidades al prestador de servicios intermediarios afectado en relación con contenidos ilícitos proporcionados por los destinatarios del servicio. No cabe entender que esas disposiciones sienten una base positiva para establecer cuándo se pueden exigir responsabilidades a un prestador, determinación que corresponde a las disposiciones aplicables del Derecho de la Unión o nacional. Asimismo, las exenciones de responsabilidad*

---

12. ÁLVAREZ MORENO, (2021 198-199), donde analiza la doctrina sentada por el TJUE en los asuntos Google France, Papasavvas y L'Oreal contra Ebay.

13. RODRÍGUEZ DE LAS HERAS BALLELL, (2023, 38-39).

14. TUR FAÚNDEZ, (2021, 1813).

*estipuladas en el presente Reglamento deben aplicarse a cualquier tipo de responsabilidad al respecto de cualquier tipo de contenido ilícito, sea cual sea la materia o naturaleza precisa de esas disposiciones legales.*

En concreto, debemos entender que esta exención de responsabilidad hace inmune a la plataforma por los daños causados por la distribución de contenidos (de terceros) por parte de terceros, de manera que el autor de los mimos sería el único responsable.

El supuesto recuerda bastante a la responsabilidad derivada de las llamadas «cartas al director» en los medios de prensa, respecto a las que la jurisprudencia había venido estableciendo que si el medio de comunicación, se limitaba a reproducir literalmente y publicar la información de terceros dirigida al director (la «carta»), entonces dicho medio no respondía de su contenido, sino que la obligación de diligencia que se le imponía se limitaba a identificar al autor de la carta, que sería el único responsable en su caso, como regla general<sup>15</sup>. En palabras de GRIMALT SERVERA, se genera así una «zona libre de responsabilidad» del medio que le exonera de la responsabilidad establecida en el artículo 65 de la Ley de Prensa e Imprenta, por cuanto aquel sería un mero canal de transmisión de opiniones e informaciones ajenas<sup>16</sup>.

En sentido parecido, dice BUSTO LAGO que ello sería como asimilar los prestadores de servicios intermediarios a los impresores de una obra en soporte material, que vendrían a ser medios técnicos para hacer accesible la obra al público en general, pero sin imponerles una obligación general de supervisión y quedando exentos de toda responsabilidad derivada por el contenido de la obra<sup>17</sup>.

¿Pueden trasladarse estas ideas al ámbito de las plataformas digitales? Pues lo cierto es que el planteamiento inicial es exactamente el mismo en el artículo 15.1 de la DCE: «los Estados miembros no impondrán a los prestadores de servicios una obligación general de supervisar los datos que transmitan o almacenen, ni una obligación general de realizar búsquedas activas de hechos o circunstancias que indiquen actividades ilícitas, respecto de los servicios contemplados en los artículos 12, 13 y 14». En este caso, la exención es razonable porque las plataformas no están en condiciones de poder realizar una supervisión y control previos: los costes serían absolutamente desproporcionados y entorpecería de tal manera la transmisión de la información que llevaría al inevitable colapso del sistema. En otras palabras, es una ruina para todos, prestadores de servicios, usuarios y plataformas, e impedirían a estas realizar la importante y necesaria labor de intermediación digital que necesita la actual sociedad de la información. El punto de partida no puede ser otro, por tanto.

Sin embargo y como es claro, dentro de los distintos tipos o clases de plataformas, en nuestro caso estamos considerando aquellas plataformas que facilitan la negociación y celebración de un contrato entre los establecimientos oferentes de

---

15. VILLAVARDE MENÉNDEZ (1998, 135-141).

16. GRIMALT SERVERA (2007, 62-68).

17. BUSTO LAGO, (2008, 995).

los alojamientos y los destinatarios o usuarios finales (*online transaction platforms*), tanto si el contrato se celebra en la misma plataforma como si esta permite a los usuarios encontrar una contraparte con la que posteriormente celebran el contrato fuera de la plataforma. De esta manera y en atención a su objeto, se trataría en principio de plataformas transaccionales de intermediación para la obtención de bienes y servicios<sup>18</sup>.

Ya hemos dicho que para lograr ese objetivo de intermediación contractual y de manera instrumental, la plataforma presta también un servicio de intermediación electrónica tanto a los anfitriones como a los huéspedes de las viviendas, a fin de que unos puedan ofrecer sus alojamientos y los otros realizar búsquedas y proceder a su reserva. La intermediación electrónica anterior es el medio necesario para que la plataforma pueda alcanzar su objetivo de intermediación contractual en el contrato subyacente de alojamiento turístico. Como dice ORTI VALLEJO, «la esencia de la plataforma, es decir, la finalidad para la que está creada es facilitar (o posibilitar) como tercero la realización de ese contrato entre proveedor y usuario»<sup>19</sup>.

Por otro lado y al mismo tiempo, la plataforma suele intervenir activamente en el cumplimiento de algunas de las obligaciones derivadas del contrato de alojamiento subyacente en el que, en principio, no es parte (ejecución del contrato): así, en la gestión del cobro del precio del alojamiento en algunos casos, en la aplicación de la política de reservas y cancelaciones ofrecida por la plataforma a los establecimientos o en la tramitación de quejas, reclamaciones u otros conflictos que la ejecución del contrato pueda generar. De esta forma, participa —más o menos activamente— en la gestión de aspectos importantes de la reserva de alojamiento que vincula al hotelero con el usuario final.

Por último, es también frecuente que la propia plataforma ofrezca servicios adicionales directamente, sobre todo a los establecimientos hoteleros, como seguros u otras garantías adicionales<sup>20</sup>.

Todas estas obligaciones contractualmente asumidas se suman a las importantes obligaciones legales de diligencia y transparencia que el regulador impone a este tipo de plataformas en su labor de intermediación contractual, de manera que no cabe pensar en estos casos en una exención de responsabilidad derivada del puerto seguro por el papel claramente activo que mantienen<sup>21</sup>. De hecho y como dice ÁLVAREZ MORENO, estas exenciones de responsabilidad no están pensando realmente en las plataformas como intermediarios en la contratación, sino básicamente en la responsabilidad derivada de los contenidos ilícitos<sup>22</sup>.

---

18. RODRÍGUEZ DE LAS HERAS BALLELL (2019, 118), ÁLVAREZ MORENO (2021, 23 ss.), CAMPOS CARVALHO (2020, 242).

19. ORTI VALLEJO (2019, 99).

20. De esta manera, RODRÍGUEZ DE LAS HERAS BALLELL, (2019, 107), identifica varias funciones realizadas por el operador de la plataforma: presta servicios a los usuarios (prestador de servicios), adopta las normas internas que regulan la actuación de los usuarios y la interacción entre ellos (regulador), supervisa el cumplimiento de estas normas (supervisor) y aplica las sanciones previstas de conformidad con la política interna de infracciones y sanciones.

21. CUENA CASAS (2020, 315-321).

22. ÁLVAREZ MORENO (2021, 191).

## 2. La responsabilidad derivada de las obligaciones de información sobre la trazabilidad de los comerciantes

En línea con lo que acabamos decir, cuando la plataforma lleva a cabo una actividad de intermediación contractual, el RSD impone a esta una serie de obligaciones de información sobre la denominada «trazabilidad de los comerciantes» (art. 30). La plataforma, con carácter previo a que los comerciantes puedan formular sus ofertas contractuales online, debe recibir información de estos sobre los elementos principales que permiten la identificación del comerciante (nombre, dirección, teléfono, e-mail, documento de identificación, datos bancarios si es una persona física, registro público en el que está inscrito, etc). La finalidad de esta obligación es evidente: que el comerciante pueda ser localizado por el usuario del bien o servicio subyacente y pueda ejercer sus derechos frente a él.

Posteriormente, la plataforma está obligada a evaluar razonablemente dicha información mediante el uso de bases de datos oficiales de acceso libre o solicitando documentos justificativos de fuentes fiables al comerciante, y por supuesto y conforme al artículo 30.7, queda obligada también a ponerla «a disposición de los destinatarios del servicio en su plataforma en línea, de manera clara, fácilmente accesible y comprensible. Dicha información estará disponible al menos en la interfaz en línea de la plataforma en línea en la que se presente la información del producto o servicio», aunque se excluyen ciertos datos que pueden comprometer la seguridad del proveedor, como ocurre con los datos bancarios.

Como fácilmente se comprenderá, resulta trascendental distinguir los casos en los que el contrato subyacente vincula a dos particulares que actúan al margen de cualquier actividad empresarial o profesional de los casos en los que el usuario es un consumidor y ha celebrado el contrato con un empresario turístico en los términos establecidos por la legislación de consumo. Precisamente un problema que ha advertido al respecto la doctrina ha sido la frecuencia con la que el uso de plataformas digitales ha facilitado el fraude consistente en la oferta de alojamientos por parte de auténticos empresarios turístico que se hacen pasar por simples particulares, con la evidente intención de eludir la aplicación de diversas normas reguladoras de distinta índole, pero entre otras, la normativa protectora de los consumidores<sup>23</sup>.

En este sentido debe traerse a colación la Directiva (UE) 2019/2161, de 27 de noviembre, que modifica diversas directivas anteriores para la mejora de la aplicación y modernización de las normas de protección de los consumidores en la UE, y cuyos considerandos 24 y 26 a 28 se refieren insistentemente tanto a la necesidad de que los consumidores conozcan quiénes son su contraparte como a si la contraparte es un comerciante u otro particular, lo que se ha materializado en el nuevo

---

23. Así, TUR FAÚNDEZ (2020, 49-50); también lo advierte TORRES LANA (2020, 27).

artículo 6 bis de la Directiva 2011/83/UE<sup>24</sup>. Se trata de dos problemas detectados especialmente en los mercados en línea (subrayado nuestro)<sup>25</sup>:

*Artículo 6 bis*

*Requisitos de información específicos adicionales para contratos celebrados en mercados en línea*

1. *Antes de que un consumidor quede obligado por un contrato a distancia, o cualquier oferta correspondiente, en un mercado en línea, el proveedor del mercado en línea le facilitará, sin perjuicio de lo dispuesto en la Directiva 2005/29/CE, la siguiente información de forma clara, comprensible y adecuada a las técnicas de comunicación a distancia:*

*a) información general, facilitada en una sección específica de la interfaz en línea que sea fácil y directamente accesible desde la página en la que se presenten las ofertas, relativa a los principales parámetros que determinan la clasificación, tal como se define en el artículo 2, apartado 1, letra m), de la Directiva 2005/29/CE, de las ofertas presentadas al consumidor como resultado de la búsqueda y la importancia relativa de dichos parámetros frente a otros parámetros;*

*b) si el tercero que ofrece los bienes, servicios o contenido digital es un comerciante o no, con arreglo a la declaración de dicho tercero al proveedor del mercado en línea;*

*c) cuando el tercero que ofrece los bienes, servicios o contenido digital no sea un comerciante, que los derechos de los consumidores derivados de la legislación de la Unión en materia de protección de los consumidores no son de aplicación al contrato;*

*d) cuando proceda, cómo se reparten las obligaciones relacionadas con el contrato entre el tercero que ofrece los bienes, servicios o contenido digital y el proveedor del mercado en línea, entendiéndose esta información sin perjuicio de cualquier responsabilidad que el proveedor del mercado en línea o el tercero comerciante tenga en relación con el contrato en virtud de otra normativa de la Unión o nacional.*

Estas obligaciones han sido ya incorporadas a nuestro Derecho mediante la introducción de un nuevo artículo 97 bis (*requisitos de información específicos adicionales para contratos celebrados en mercados en línea*) en el TRLGDCU por parte del Real Decreto-ley 24/2021 de 2 de noviembre, de transposición de diversas directivas de la UE y que entró en vigor el día 28 de mayo de 2022. Pero el RSD va mucho más allá de las obligaciones impuestas por la reforma del artículo 6 bis de la Directiva 2011/83 y no se limita a exigir que el usuario del bien o servicio subyacente conozca si el proveedor es un empresario o no y si al contrato será aplicable la legislación de consumo.

En concreto, ¿qué trascendencia jurídica tiene esta obligación de «evaluación razonable» de la información recibida por la plataforma antes de ponerla a disposición de los destinatarios (usuarios del bien o servicio subyacente) del artículo 30 RSD? En nuestra opinión, resulta obvio que la plataforma, respecto a dicha infor-

---

24. De hecho y según sus términos y condiciones, Booking.com exige a sus «anfitriones» desde el día 16 de junio de 2020 una declaración obligatoria del tipo de anfitrión en cada caso (profesional/particular), advirtiendo que esta información debe aparecer en su web y ser visible para los usuarios finales. No obstante, ello va seguido de una nota de Booking.com del siguiente tenor: «Nota: Esta información es una declaración que hace el colaborador. Booking.com no tiene la obligación de verificar la validez de la declaración».

25. Vid. MARÍN VELARDE (2019, 281-284).

mación y en ámbito de sus obligaciones de comprobación (a través de bases de datos de libre acceso y requiriendo documentación fiable al comerciante), no queda amparada por la exención de responsabilidad del puerto seguro, porque se le impone una obligación concreta y activa de comprobación diligente y razonable de su veracidad (y actualización). En consecuencia, si la información resulta falsa, inexacta o incompleta causando daño al destinatario a quien se le entregó y la plataforma no ha cumplido de forma diligente la obligación de evaluación que se le encomendó, entonces será responsable de dichos daños.

Pero conjuntamente con la plataforma, el establecimiento hotelero como usuario profesional también será responsable de los daños causados por una información falsa, inexacta o incompleta facilitada a la plataforma, como un supuesto de responsabilidad concurrente.

### **3. La responsabilidad por falta de transparencia sobre la posición realmente adoptada respecto al contrato subyacente**

Las plataformas digitales en el ámbito de los alojamientos han apostado de forma decidida por adoptar formalmente un rol de meros intermediarios-comisionistas, en el sentido de que no es su intención prestar el servicio de alojamiento subyacente, cuya responsabilidad recaería de manera exclusiva en el usuario profesional, ni responsabilizarse por la actuación de este. Así lo dejan claro en sus términos y condiciones<sup>26</sup>.

Quieren ser terceros intermediarios que facilitan a establecimientos hoteleros y a usuarios finales los medios técnicos necesarios para que estos pueden concluir su contrato a través de la plataforma y cobrar por ello una comisión. No seré yo quien critique la actividad de los intermediarios en este ámbito, pues como dice ALFARO<sup>27</sup>:

Los intermediarios, que tan mala fama tienen en la España anticapitalista, son una bendición porque son «armas de destrucción masiva» de ineficiencias, de costes de transacción. Las zanahorias que no compre un intermediario, se quedan sin recoger. Y si el agricultor no las vende directamente al consumidor es porque hay costes de transacción que se lo impiden. Airbnb, naturalmente, tiene que «querer» a esos API [*se refiere a la actividad de los API como gestores de viviendas turísticas en la ciudad de Granada*] porque le permiten aumentar enormemente la oferta disponible para los consumidores que entran en su plataforma y reducen, seguramente, el número de consumidores insatisfechos.

En efecto, tal y como está el mercado hotelero en la actualidad, las habitaciones que no se contraten a través de plataformas corren el serio riesgo de quedarse sin ocupar, sobre todo en el caso de los medianos y pequeños establecimientos hoteleros.

---

26. MAULTZSCH (2018, 211).

27. ALFARO ÁGUILA-REAL (2016).

Lo que sí debe exigirse en este caso a las plataformas es que se comporten de manera transparente respecto a los usuarios finales, de manera que informen cumplidamente de su posición meramente intermediaria en el contrato subyacente para que el consumidor tenga claro que la plataforma no forma parte de ese contrato ni ejerce control alguno sobre el establecimiento, que será su única contraparte.

Por ejemplo, en los términos y condiciones generales de Booking.com, actualizados a fecha 14 de febrero de 2022 y aplicables a cualquier «experiencia de viaje» (alojamientos, atracciones, alquiler de vehículos, vuelos, etc.), esta plataforma informa al usuario final que *«al reservar un alojamiento, vuelo o atracción, Booking.com B.V. proporciona y es responsable de la Plataforma, pero no de la Experiencia de viaje en sí»* (apartado A31). Más concretamente, el apartado A4, trata de explicar la intervención de la plataforma en el proceso de reserva:

#### *A4. Nuestra Plataforma*

*1. Tenemos un cuidado razonable al proporcionar nuestra Plataforma, pero no podemos garantizar que todo en ella sea exacto (recibimos información de los Proveedores del servicio). En la medida en que lo permita la ley, no podemos ser responsables de ningún error, interrupción o cualquier dato que falte, aunque vamos a hacer todo lo posible para corregirlos o repararlos tan pronto como podamos.*

*2. Nuestra Plataforma no es una recomendación ni aprobación de ningún Proveedor del servicio ni de sus productos, servicios, instalaciones, vehículos, etc.*

*3. No somos parte de los términos entre vos y el Proveedor del servicio. El Proveedor del servicio solo es responsable de la Experiencia de viaje.*

*Posteriormente y ya en los términos y condiciones específicamente aplicables a los alojamientos como «experiencia de viaje» existe un apartado específico destinado a explicar la relación contractual entre el usuario final y la plataforma en términos similares:*

#### *B2. Relación contractual*

*1. Cuando realizas una Reserva, es directamente con el Proveedor del servicio. No somos una «parte contractual» de tu Reserva.*

*2. Booking.com B.V. es propietario y opera la Plataforma.*

*3. Nuestra Plataforma solo muestra Alojamientos que tengan una relación comercial con nosotros y no necesariamente se muestran todos sus productos o servicios.*

*4. La información sobre los Proveedores del servicio (por ejemplo, instalaciones, normas del alojamiento y medidas de sustentabilidad) y sus Experiencias de viaje (por ejemplo, precios, disponibilidad y políticas de cancelación) se basa en lo que nos brindan. Son responsables de asegurarse de que sea preciso y esté actualizado.*

En sentido parecido en las llamadas condiciones generales de entrega (GTD) que regulan, en realidad, la relación contractual entre Booking.com y los establecimientos hoteleros, existe un apartado específico dentro de la regulación de las reservas del cliente donde, de nuevo, se deja claro que la reserva realizada (el contrato de alojamiento en realidad) vincula directamente al establecimiento con el cliente:

*2.5.2 Al realizar una reserva a través de las Plataformas, se establece un contrato directo (y por tanto, un vínculo legal) entre el Establecimiento y el Cliente (en adelante, la «Reserva del cliente»).*

Existe falta de transparencia cuando la plataforma crea en el usuario final la creencia errónea de que, o bien está contratando con la plataforma, o bien y más frecuentemente, que el establecimiento actúa bajo el control y supervisión de la plataforma de manera que el usuario cuenta con su respaldo o garantía, cuando esto no es así en realidad.

Este fue el sentido, como ya se ha dicho, de la introducción del nuevo artículo 6 bis de la Directiva 2011/83/UE por parte de la Directiva (UE) 2019/2161 de 27 de noviembre, cuyos considerandos 24 y 26-28 dejan claro que la finalidad es que el usuario del servicio subyacente conozca quién es su contraparte y cómo se reparten entre el proveedor y la plataforma los derechos y obligaciones nacidas del contrato subyacente, así como si el proveedor es un empresario o no a los efectos de que el usuario del servicio tenga también claro si resulta o no de aplicación la legislación de consumidores a dicho contrato<sup>28</sup>.

También se ha explicado ya que un paso más en esta línea fue el dado por el artículo 30 RSD respecto a la trazabilidad de los comerciantes en general, mientras que la misma idea se concreta en el artículo 6.3 RSD para las plataformas que permitan la celebración de contratos entre comerciantes y consumidores a través de las mismas plataformas y que no cumplan estos deberes de transparencia, que conllevan la pérdida del puerto seguro, tal y como como explica el considerando 24 del RSD<sup>29</sup>, en la línea también de la *predominant influence* señalada por el artículo 20.1 de las *ELI Model Rules*. Aunque con otro objetivo, en la misma dirección apunta el artículo 3.5 RE-P2B, en el sentido de que *«los proveedores de servicios de intermediación en línea garantizarán que la identidad del usuario profesional que proporciona bienes o servicios en servicios de intermediación en línea sea clara-*

---

28. Flaquer Riutort (2020, 556 ss.), sobre el deber de transparencia referido a la identificación del carácter de comerciante o no del anfitrión (el autor trata también otros deberes de transparencia, en concreto, referidos al precio final del servicio y al contenido patrocinado y su relevancia en los resultados de las búsquedas); Jiménez Horwitz (2019, 29 ss.).

29. Establece este considerando 24:

*A fin de garantizar la protección efectiva de los consumidores que efectúan transacciones comerciales intermediadas en línea, determinados prestadores de servicios de alojamiento de datos, en concreto, las plataformas en línea que permiten a los consumidores celebrar contratos a distancia con comerciantes, no deben poder acogerse a la exención de responsabilidad aplicable a los prestadores de servicios de alojamiento de datos establecida en el presente Reglamento, en la medida en que dichas plataformas en línea presenten la información pertinente relativa a las transacciones en cuestión de manera que induzca a los consumidores a creer que dicha información ha sido facilitada por las propias plataformas en línea o por comerciantes que actúan bajo su autoridad o control, y que dichas plataformas en línea tienen por tanto conocimiento de la información o control sobre ella, aunque puede que en realidad no sea así. Entre los ejemplos de estas prácticas encontramos el de una plataforma en línea que no muestre claramente la identidad del comerciante como exige el presente Reglamento, el de una plataforma en línea que no revele la identidad o los datos de contacto del comerciante hasta después de la formalización del contrato celebrado entre el comerciante y el consumidor, o el de una plataforma en línea cuando comercialice el producto o servicio en su propio nombre en lugar de en nombre del comerciante que suministrará el producto o servicio. A este respecto, debe determinarse de manera objetiva, teniendo en cuenta todas las circunstancias pertinentes, si la presentación podría inducir a un consumidor medio a creer que la información en cuestión ha sido proporcionada por la propia plataforma en línea o por comerciantes que actúen bajo su autoridad o control.*

*mente visible*», sin que ello pueda considerarse, no obstante, como un derecho absoluto de los usuarios profesionales a determinar unilateralmente la presentación de su oferta a través de la plataforma (considerando 21).

En definitiva, se trata de evitar un «doble juego» por parte de las plataformas y en perjuicio de los usuarios finales, consistente en «aparentar» ante el consumidor que este cuenta con el respaldo contractual de un «gigante tecnológico» que estaría garantizando el contrato. La evidente finalidad de este comportamiento sería suscitar la confianza del huésped y afianzar su decisión de contratar a través de la plataforma y no hacerlo directamente frente con el establecimiento, porque si así lo hace, entonces pierde la garantía de la plataforma y el (supuesto) control efectivo que esta ejerce sobre el hotelero en interés del usuario final.

En el ámbito de los establecimientos hoteleros esta confianza es más difícil de suscitar en el usuario final que en otros ámbitos, como sería el de las viviendas de uso turístico (VUT). En el ámbito hotelero existen varios elementos diferenciadores básicos: a) el usuario final es conocedor de que puede reservar los servicios del establecimiento hotelero al margen de la propia plataforma, bien *online*, bien *offline*; b) el usuario final recibe la confirmación de su reserva directamente del hotel y este se encarga de la gestión posterior de la reserva para modificaciones, cancelaciones, peticiones especiales, avisos de llegada, etc.; c) el usuario final abona el precio de la estancia hotelera directamente al establecimiento y no a la plataforma, como es lo normal en el ámbito de las VUT; d) para realizar este pago, la plataforma puede poner también a disposición del usuario sus propios medios de pago, pero siempre que el establecimiento se haya acogido a esta opción, además de los propios medios de pago del establecimiento (tarjeta de crédito/debido o transferencia bancaria), mientras que en el caso de las VUT solo se dispone de los medios de pago de la plataforma y esta desaconseja encarecidamente pagar directamente al anfitrión y advirtiendo incluso de que puede ser objeto de una estafa o engaño; y e) es el establecimiento hotelero (el proveedor) quien abona la comisión a la plataforma, no el usuario final, como ocurre en las VUT.

La cuestión del pago del precio del alojamiento y de la comisión es importante, porque el cliente sabe que está pagando directamente al hotel y que es este quien abona asimismo la comisión a la plataforma<sup>30</sup>. En algunos casos, incluso la plataforma paga parte del precio del alojamiento con cargo a su propia comisión, de manera que puede ofrecer un mejor precio que el propio establecimiento. Esto propicia incluso la percepción por parte del usuario final de la existencia de competencia entre el hotel y la plataforma, cosa impensable en el ámbito de las VUT, de manera que puede reservarse directamente con el hotel o a través de la plataforma.

---

30. Al respecto, en los términos y condiciones de Booking.com relativo a los alojamientos esta plataforma explicita su fuente de ingresos en este negocio:

*ID. ¿Cómo ganamos dinero?*

*Nosotros no compramos ni (re)vendemos ningún producto ni servicio. Simplemente, cuando finaliza tu estancia, el Proveedor de servicios nos paga una comisión.*

*A ti no te cobramos ningún cargo por la reserva.*

Aparte de ello, la plataforma (podemos continuar con el ejemplo de Booking.com), no se reserva tampoco especiales funciones de control y supervisión en aspectos relevantes del desarrollo posterior del contrato de alojamiento ya celebrado, dejando la mayor parte de los aspectos bajo el control de los establecimientos hoteleros como profesionales que son, a diferencia de la mayor parte de los anfitriones de las VUT<sup>31</sup>, que son particulares. Así:

- La plataforma no establece una política de protección de la seguridad e integridad tanto para los establecimientos como para los viajeros para garantizar una estancia e interacciones seguras durante el desarrollo del contrato, en aspectos tales como: actuaciones a seguir en caso de enfermedad de huésped o anfitrión, actividades ilegales y prohibidas a ambos, política de alojamientos en caso de cuarentenas y aislamientos (incluido por COVID-19), en materia de animales peligrosos, o medidas para detectar y reducir el riesgo de explotación sexual infantil.
- La plataforma no establece normas relativas a la privacidad y uso de ciertos dispositivos durante la estancia (así, cámaras de seguridad, dispositivos de grabación, mecanismos inteligentes y sistemas de vigilancia).
- No se establece tampoco ningún compromiso *«por la accesibilidad y contra la discriminación»*, con una regulación muy detallada de las pautas a seguir y prohibiciones claras relativas al color de piel, origen étnico o racial, nacionalidad, religión, orientación sexual, identidad de género o estado civil y personas con discapacidad. En el caso de las VUT se incluyen las medidas que adoptaría la plataforma (Airbnb) en caso de que el anfitrión incumpliera estas políticas y se advierte de severas sanciones que pueden llegar hasta su expulsión.

En definitiva, Booking.com no se reserva contractualmente a través de sus términos y condiciones unas funciones de supervisión sobre el desenvolvimiento de aspectos importantes del propio contrato de alojamiento turístico que exceden de lo que sería propio de un mediador o intermediario contractual. Contribuye eficazmente a la celebración del contrato, pero no ejerce una supervisión o control sobre aspectos centrales de su ejecución, que deja en manos del establecimiento hotelero, porque este es un profesional que hace bien su trabajo habitualmente.

Incluso y aunque siempre ponga a disposición de los usuarios finales un servicio de ayuda y asesoramiento para el caso de que surjan contratiempos o situaciones inesperadas (términos vagos utilizados y que en ocasiones incluyen claros incumplimientos por parte de los proveedores), la plataforma adopta básicamente una posición receptora y tramitadora de las quejas/reclamaciones haciéndolas llegar al establecimiento lo antes posible, para que sea este quien se ponga en contacto con el consumidor, sin perjuicio de la ayuda y asesoramiento prestado a ambos por la plataforma la resolución satisfactoria de la reclamación.

---

31. Puede encontrarse un análisis detenido de los términos y condiciones de Airbnb en FERRER TAPIA, (2020, 114-115).

Por ello y en estas condiciones, no nos parece factible pensar que un usuario final medio perciba y confíe en una labor de control y supervisión de la plataforma sobre el establecimiento hotelero que pueda inducirle a crearle la expectativa razonable de que es la propia plataforma quien le proporciona el servicio de alojamiento subyacente o que lo hace un establecimiento que actúa bajo su control o supervisión<sup>32</sup>.

En consecuencia y con carácter general, entendemos que no puede afirmarse que la plataforma se encuentre incurso en el supuesto de responsabilidad del artículo 6.3 RSD, esto es, por «*inducir a un consumidor medio a creer que esa información, o el producto o servicio que sea el objeto de la transacción, se proporcione por la propia plataforma en línea o por un destinatario del servicio que actúe bajo su autoridad o control*».

En cualquier caso y cuando pudiera resultar de aplicación este artículo 6.3 RSD, entendemos que el nacimiento de responsabilidad en cabeza de la plataforma no la convertiría en prestadora del servicio subyacente, de manera que no cabría ejercitar frente a ella cualesquiera acciones derivadas de un posible incumplimiento contractual por parte del establecimiento, que seguiría siendo el único prestador del servicio de alojamiento. Así, debería quedar excluido el ejercicio de las acciones de cumplimiento (incluida tanto la subsanación de las faltas de conformidad como la proporción de un alojamiento alternativo), de rebaja o reducción del precio y de resolución del contrato de alojamiento, sin perjuicio de los casos en los que, *motu proprio*, la plataforma ofreciera voluntariamente el cumplimiento de cualesquiera de estas pretensiones al consumidor. Pero es muy dudoso que este deba poder ejercitar contra la plataforma todas las acciones que, en virtud de su contrato, pudiera ejercitar contra el establecimiento, como se estableció en el artículo 20.1 ELI *Model Rules*<sup>33</sup>. Se aboga, por tanto, por una «*liability solution*» frente a la «*contractual solution*», aunque ello es una cuestión ciertamente discutible<sup>34</sup>.

Por otra parte y aunque también puede ser una cuestión dudosa<sup>35</sup>, entendemos que la responsabilidad de la plataforma *ex* artículo 6.3 RSD le debe hacer responsable solidariamente con el establecimiento de los daños sufridos por el consumidor y derivados de un incumplimiento o falta de conformidad que se manifiesten dentro del ámbito de control que la propia plataforma se ha atribuido formalmente frente al usuario final y que ha suscitado la confianza de este. Pero por la vía de la falta de transparencia entiendo que no resultaría procedente hacer responsable a la pla-

---

32. Detenidamente al respecto, RODRÍGUEZ DE LAS HERAS BALLEL (2023, 46-50), que resalta la importante novedad que supone este artículo 6.3 RSD.

33. Literalmente, el artículo 20.1 ELI dice: «(...) *the customer can exercise the rights and remedies for the non-performance available against the supplier under the supplier-customer contract also against the platform operator*».

34. MAULTZSCH (2018, 218-220), en relación a la propuesta de regulación establecida en su momento en el «*Discussion Draft of a Directive on Online Intermediary Platforms*» publicado en 2016.

35. Así y sobre la base que aporta la literalidad del propio artículo 6.3 RSD, RODRÍGUEZ DE LAS HERAS BALLEL (2023, 47-48), entiende que este precepto limita la responsabilidad de las plataformas a la derivada «*del Derecho en materia de protección de los consumidores*», de manera que estarían protegidas con la exención de responsabilidad respecto a normativas diferentes.

taforma de cualesquiera aspectos relativos al alojamiento en sí que hayan generado una falta de conformidad y que razonablemente estén fuera del ámbito de control o vigilancia de la plataforma y a cargo exclusivamente del establecimiento.

En cuanto a la naturaleza de esta responsabilidad entiendo que el artículo 6.3 RSD proporciona la base jurídica suficiente para entender que se trata de un supuesto de responsabilidad civil contractual por el incumplimiento de una obligación legal, aunque en su caso podrá acudir a las normas reguladoras de nuestro sistema de responsabilidad civil extracontractual (arts. 1902 y ss. CC) como mecanismo de cierre. En ambos casos, la plataforma será responsable en la medida en que concurran todos los presupuestos necesarios exigidos tradicionalmente para el nacimiento de la obligación de indemnizar los daños a cargo del dañante. Y todo ello sin perjuicio de las posibles acciones de reintegro o reembolso que pudieran corresponder a la plataforma frente al establecimiento.

#### **4. La responsabilidad derivada del ejercicio por la plataforma de una «influencia dominante o decisiva» sobre el establecimiento hotelero proveedor del servicio de alojamiento subyacente**

Llegados a este punto de análisis de la responsabilidad de las plataformas digitales en el ámbito de los alojamientos hoteleros, y teniendo muy presente sobre todo la sentencia recaída en el llamado «caso Airbnb» del TJUE 19.12.2019 (asunto C 390/18), no creemos que merezca la pena insistir demasiado en esta vía para imputar responsabilidad a las plataformas en línea.

Tampoco creemos que sea correcto tratar de llegar al resultado pretendido por los demandantes en el caso Airbnb: demostrar una influencia decisiva de esta plataforma sobre las condiciones de prestación del servicio de arrendamiento en viviendas turísticas, de manera que se le podía imputar la prestación misma del servicio mismo subyacente de alojamiento. Como tratará de explicarse más adelante de forma detenida, no defendemos que las plataformas digitales que realizan actividades de intermediación contractual deban ser consideradas como proveedores del servicio subyacente. Los establecimientos hoteleros son otros sujetos distintos que tienen su propio ámbito de responsabilidad.

Defendemos que las plataformas digitales tienen una responsabilidad contractual propia como intermediarios contractuales, pero ello no les convierte en hoteleros. Existirán ámbitos de responsabilidad compartidos entre establecimientos y plataformas que podrán dar lugar a una responsabilidad conjunta o solidaria de ambos<sup>36</sup>, pero no cabe equiparar el distinto papel o roles que desempeñan unos y otras en el mercado de las VUT, salvo que pueda demostrarse algún caso de asociación empresarial entre unos y otras de donde pueda derivar una posición

---

36. Así, ÁLVAREZ MORENO (2021, 268).

de dominio o de influencia dominante o decisiva de la plataforma sobre el contrato de alojamiento<sup>37</sup>.

Por eso y en el momento actual de desarrollo del mercado hotelero, debemos desechar esta vía de exigencia de responsabilidad con carácter general.

## **5. La responsabilidad derivada del incumplimiento de la obligación de diligencia en la retirada de contenidos ilícitos**

Otra obligación de diligencia profesional exigible a la plataforma en su labor de intermediaria digital o electrónica consiste en la diligencia en la retirada de contenidos ilícitos una vez que tiene conocimiento efectivo de su existencia, en los términos del artículo 16.1.b) LSSI. Esta obligación de retirada implicará frecuentemente un bloqueo previo de los mismos cuando la retirada no pueda realizarse de forma simultánea por motivos técnicos.

Es decir, no existe una obligación general de control previo de contenidos, pero sí la obligación de actuar con diligencia en su retirada una vez que tiene conocimiento de su ilicitud, sin perjuicio de la responsabilidad en que hubiere incurrido el autor del contenido ilícito. El RSD así lo reitera en su artículo 8, que sigue sin exigir una supervisión previa ni tampoco la obligación «*de monitorizar la información que transmitan o almacenen, ni de buscar activamente hechos o circunstancias que indiquen la existencia de actividades ilícitas*», lo mismo que ocurre en la actualidad.

La lógica de este planteamiento queda avalada por la propia definición de «contenido ilícito» del artículo 3 h) RSD en unos términos tremendamente amplios, como «*toda información que, por sí sola o en relación con una actividad, incluida la venta de productos o la prestación de servicios, incumpla el Derecho de la Unión o el Derecho de cualquier Estado miembro que cumpla el Derecho de la Unión, sea cual sea el objeto o carácter concreto de ese Derecho*» (en el considerando 12 se justifica este concepto amplio y se ponen varios ejemplos).

Aparte de las razones que antes se han apuntado, la existencia de control previo de la plataforma supondría también una censura previa de los contenidos y ello muy probablemente sería inconstitucional en nuestro país por contravenir las libertades de información y expresión, sobre todo teniendo en cuenta que sería un particular (la plataforma) la encargada de llevarlo a cabo. Pueden existir contenidos que de una manera indubitada puedan ser calificados como ilícitos, pero habrá otros muchos casos en los que no existirá una evidencia clara y sí una duda razonable, cuya resolución no parece lógico que corresponda a la plataforma.

Por ello, parece adecuado el planteamiento inicial de que la plataforma no deba actuar sino cuando recibe una orden judicial o administrativa de actuación contra contenidos ilícitos (art. 9 RSD) o una orden de entrega de información (art. 10 RSD). Sin embargo y como señala TOURIÑO, que ha estudiado con detenimiento esta cuestión, la jurisprudencia española ha experimentado una evolución en este sentido,

---

37. En estos casos, TUR FAÜNDEZ, (2021, 1819-1823), ha explorado la vía del artículo 1903 CC y la relación de dependencia para exigir responsabilidad civil a la plataforma.

considerando existente tal conocimiento efectivo cuando, por ejemplo, ello pueda inferirse forma lógica o cuando la ilicitud resulte patente o evidente por sí sola<sup>38</sup>.

En nuestro ámbito de estudio, la cuestión puede resultar de interés sobre todo respecto a las reseñas de los usuarios sobre sus opiniones acerca de los establecimientos hoteleros, pues existe ya abundante jurisprudencia en ámbitos cercanos, como los comentarios en webs o blogs. Así, la STS (Sala 1<sup>a</sup>) 04.12.2012 (JUR 2013\195) decidió sobre una demanda relativa a la vulneración del derecho al honor interpuesta por la SGAE contra el creador del blog «merodeando.com», que también enlazaba con otras webs o blog donde se calificaba a la demandante de ladrones. En este caso, el demandado y recurrente en casación, además de creador del blog, también introducía contenidos, respondía a comentarios de terceros y ejercía también su control técnico.

Precisamente en su recurso de casación había solicitado que se planteara una cuestión prejudicial ante el TJUE sobre el alcance de los deberes de supervisión de los creadores de páginas webs sobre los contenidos aportados por terceros de acuerdo con el artículo 15 DCE, así como si el artículo 14 de la misma norma permite hacerle civilmente responsable en aplicación de una ley especial española (la LO 1/1982 de 5 de mayo) por los contenidos ilícitos de terceros cuando tiene la posibilidad de controlar y supervisar estos datos, o si por el contrario, la exención de responsabilidad de este artículo 14 de la DCE prevalece sobre la ley especial española.

El TS rechazó el planteamiento de esta cuestión prejudicial, declaró haber lugar al recurso por infracción procesal interpuesto (por insuficiente o inadecuada motivación de la sentencia recurrida), y entró en el fondo de la cuestión. Para ello, siguió la doctrina jurisprudencial anterior en el sentido de que el propio artículo 16.1 *in fine* LSSI ya prevé que el «conocimiento efectivo» de la ilicitud pueda inferirse por «*otros medios de conocimiento efectivo que pudieran establecerse*», y en este caso era lógico por claro y evidente que tal conocimiento concurría en el recurrente, de manera que procedía analizar si las expresiones vertidas incluso por terceros en el blog vulneraban el honor de la demandante.

El resultado final de la ponderación entre el derecho al honor y la libertad de expresión en este caso concreto arrojó como resultado que el TS entendió no existente la intromisión ilegítima denunciada (básicamente, la utilización del término «ladrones») dando preferencia a la libertad de expresión, teniendo en cuenta también el contexto de crítica social y en medios de comunicación, además de los procedimientos judiciales abiertos contra directivos de la SGAE en ese momento.

En el caso de la STS (Sala 1<sup>a</sup>) 26.02.2013 (JUR 2580), se trataba de otra demanda por vulneración del derecho al honor por las expresiones insultantes y vejatorias vertidas por terceros en el foro abierto de otra web (www.economista.com), con la peculiaridad de que en este caso el demandante (conocido artísticamente como «Cebollero») había enviado un burofax a la sociedad demandada titular de la web poniéndola en conocimiento de tales expresiones y solicitando su retirada inmediata.

---

38. TOURIÑO (2018, 90-92). Ampliamente también sobre el concepto legal de «conocimiento efectivo», *vid.* CAVANILLAS MÚGICA (2007), HERRERA DE LAS HERAS (2017, 58-67).

Este burofax había sido rehusado por la demandada y para la AP este hecho suponía que no podía afirmarse un conocimiento efectivo de las expresiones vertidas en el foro y una falta de diligencia en su retirada a los efectos del artículo 16 LSSI, razón por la cual estimó el recurso de apelación y revocó la sentencia del JPI en el sentido de desestimar la demanda. El demandante interpuso recurso de casación y de nuevo el TS aplicó la inferencia lógica y a través de evidencias claras del conocimiento efectivo de la ilicitud, lo que conllevaba en este caso la condena a la sociedad demandada por incumplimiento de su obligación de diligencia en la retirada del contenido ilícito, pues no había duda en este caso del carácter ofensivo y denigrante de las expresiones vertidas por terceros en la web creada y controlada por ella. Se confirmó por ello la sentencia condenatoria del JPI.

Por último y en la misma línea, puede traerse a colación la STS (Sala 1.<sup>a</sup>) 07.01.2013 (RJ 2014\773), en un caso similar a los anteriores en relación a la web [www.meristation.com](http://www.meristation.com), donde se vertieron patentes y evidentes expresiones injuriosas, amenazantes y hasta posiblemente delictivas sobre la actividad de la empresa de informática del demandante. El administrador de la web contaba incluso con moderadores para ejercer control sobre las opiniones y los autores de los comentarios vertidos, pero nada hizo para retirar e impedir el acceso de estos usuarios. La página fue finalmente cerrada después de la notificación de la sentencia de primera instancia, de manera que podía afirmarse una falta evidente de diligencia de la sociedad demandada que le hace responsable de la intromisión ilegítima en su derecho al honor causada al demandante.

En la misma línea que estas tres sentencias comentadas pueden señalarse otras, que también avalan esta interpretación amplia del «conocimiento efectivo», todas ellas de la Sala 1.<sup>a</sup>: STS 09.12.2009 (JUR 131) sobre la web [www.putasgae.org](http://www.putasgae.org) y [www.antisgae.internautas.org](http://www.antisgae.internautas.org); STS 10.02.2011 (JUR 313) respecto a la web [www.alasbarricadas.org](http://www.alasbarricadas.org); STS 03.04.2012 (JUR 4710) respecto a la web [www.radiaciones-mortales.es](http://www.radiaciones-mortales.es); STS 05.05.2016 (JUR 2451) sobre la web de Izquierda Unida de Colmenar Viejo [www.iucolmenarviejoblog.wordpress.com](http://www.iucolmenarviejoblog.wordpress.com); o finalmente, la STS 02.06.2020 (JUR 1541) en relación a la web [www.meneame.net](http://www.meneame.net), que ha sido confirmada por la reciente STC (Pleno) núm. 83/2023 (JUR 142), al rechazar el recurso de amparo interpuesto por la entidad propietaria de la web<sup>39</sup>.

Cuestión distinta es que la plataforma lleve a cabo investigaciones voluntarias y controles propios para detectar y retirar contenidos ilícitos, sin que ello le impida seguir acogiéndose a la exención de responsabilidad, siempre que retire diligentemente dichos contenidos una vez detectados (art. 7 RSD).

Una novedad en este sentido en el RSD es la retirada de contenidos ilícitos a través de la notificación o advertencia de terceros a la plataforma, de manera que cuando tales notificaciones sean completas e incluyan una determinada información establecida, ello equivaldrá al conocimiento efectivo del contenido ilícito por parte de la plataforma, que desde ese momento debe actuar con la diligencia debida para proceder a su retirada si no quiere perder la exención de responsabilidad (art. 16).

---

39. También HERRERÍAS CASTRO (2023, 249-258), expone los casos jurisprudenciales más relevantes.

Una concreción de esta novedad es la notificación sobre contenidos ilícitos recibida de los «alertadores fiables» del artículo 22.

En el ámbito específico de los alojamientos y aparte de las reseñas, la retirada de contenidos ilícitos o fraudulentos puede resultar complicada cuando terceros utilizan fraudulentamente los datos de alojamientos publicados en webs o plataformas para engañar a los posibles usuarios interesados en reservar. Unas veces los propios anuncios son falsos y sería factible exigir una retirada diligente de los mismos (así el caso de la SAP de Madrid, 20.<sup>a</sup>, 29.03.2019, JUR 170852 sobre una VUT), pero en otras ocasiones anuncios verdaderos son utilizados fraudulentamente por terceros que simulan ser los verdaderos propietarios y actúan al margen de la web o plataforma anunciadora durante el proceso de reserva, como fue el caso de la SAP de Madrid, 28.<sup>a</sup>, 13.09.2019 (AC 1964).

No obstante, resulta de utilidad esta última resolución por cuanto que, aunque no determinó responsabilidad alguna imputable a la web anunciadora de la VUT (Homeaway), sí declaró la nulidad de algunas de las cláusulas incluidas en sus términos y condiciones que limitaban las reglas de responsabilidad de las plataformas según el artículo 16 LSSI. En concreto, en la cláusula 6.<sup>a</sup> la web desechaba cualquier responsabilidad, *«en razón de cualquier información o datos fraudulentos que puedan aparecer en el portal en la medida en que estos son transmitidos por el Propietario al Proveedor y este último no hace más que reproducirlos»*, mientras que en la cláusula 14.<sup>a</sup> pretendía exonerarse de responsabilidad por cualquier daño *«causado por el uso del sitio o por una transacción llevada a cabo por los usuarios, incluso si el Proveedor fue avisado por la eventualidad de tal perjuicio»*.

### **III. LA RESPONSABILIDAD DE LA PLATAFORMA DERIVADA DE LAS OBLIGACIONES IMPUESTAS POR EL RE-P2B PARA EL FOMENTO DE LA EQUIDAD Y LA TRANSPARENCIA CON LOS USUARIOS PROFESIONALES**

#### **1. Enumeración de las principales obligaciones legales impuestas a las plataformas en línea en el RE-P2B**

Para la aplicación del RE-P2B es imprescindible que el usuario sea un profesional que oferta sus productos o servicios a consumidores personas físicas a través de la plataforma (transaccional)<sup>40</sup>. Asimismo, ya sabemos que estos usuarios profesionales están vinculados con la plataforma mediante un contrato de servicios de intermediación en línea por el cual esta presta al primero un servicio de la sociedad de la información que permite al usuario profesional ofertar sus bienes y servicios e iniciar una transacción directa con los usuarios finales, con independencia de que

---

40. ALBIEZ DOHRMANN (2022, 1409-1412).

dicha transacción se concluya o no y si se realiza en la plataforma o fuera de ella<sup>41</sup>. En la práctica, las plataformas suelen denominar a este contrato «acuerdo de colaboración» al que acompañan unas condiciones generales (Booking.com las denomina «condiciones generales de entrega» o GDT), pero no se trata de una terminología técnica que pueda identificarse con un contrato de colaboración o cooperación en sentido estricto<sup>42</sup>.

En este sentido, el RE-P2B impone múltiples obligaciones legales a las plataformas en línea con la evidente finalidad de fomentar un importante nivel de equidad y transparencia en las relaciones comerciales (contractuales) entre estas y los usuarios profesionales. La búsqueda de un equilibrio justo y razonable entre estos sujetos se materializa en la imposición de importantes obligaciones al sujeto -la plataforma- que cuenta con una superior capacidad de negociación. Siguiendo simplemente el orden de exposición del propio RE-P2B pueden señalarse estas como principales:

- 1.ª) Obligación de que las condiciones generales de la contratación relativas al uso, suspensión/restricción o terminación de los servicios de intermediación en línea sean accesibles en todas las etapas de la relación contractual, y sean sencillas y comprensibles. En caso contrario serán nulas de pleno derecho y debe considerarse que nunca han existido.
- 2.ª) Obligación de que toda modificación de las condiciones generales se notifique previamente a los usuarios profesionales en soporte duradero y en un plazo razonable y proporcionado (15 días como mínimo), para que los usuarios profesionales puedan adaptarse convenientemente a los cambios o puedan poner fin al contrato, además de poder revisar dichas modificaciones en un momento posterior al constar en un soporte duradero.
- 3.ª) Obligación de transparencia e información sobre cualesquiera otros canales de distribución que la plataforma en línea pueda utilizar para comercializar los bienes y servicios para que los usuarios profesionales puedan conocer dónde y a quién se comercializan sus bienes y servicios.
- 4.ª) Obligación de transparencia e información (general o detallada) sobre la titularidad y el control de los derechos de propiedad intelectual del usuario profesional, así como acerca del uso general de logotipos y marcas de fábrica o de comercio.
- 5.ª) Prohibición de que las plataformas impidan por completo que los usuarios profesionales muestren su identidad comercial en su oferta de bienes y servicios.
- 6.ª) Obligación de la plataforma de comunicar en un soporte duradero a los usuarios profesionales su decisión de restringir, suspender o terminar su prestación de servicios de intermediación, así como la motivación de dicha

---

41. ALBIEZ DOHRMANN (2022, 1415-1423), donde detalla sus características principales; también CASTAÑOS CASTRO (2023, 59-62).

42. ALBIEZ DOHRMANN (2022, 1421-1422).

- decisión, a fin de que estos puedan defenderse y aclarar los hechos en el marco de un procedimiento interno de tramitación de reclamaciones.
- 7.<sup>a</sup>) En caso de terminación de los servicios y salvo algunas excepciones, la plataforma en línea debe proporcionar al usuario profesional una motivación en soporte duradero con una antelación de al menos 30 días antes de la terminación de los servicios. Esto permite al usuario profesional adaptarse a este hecho y no perder de forma intempestiva la información y datos acumulados durante la relación contractual.  
Además de ello, la plataforma debe informar a los usuarios profesionales del acceso que, tras la resolución del contrato, mantenga a la información que los usuarios profesionales facilitan o generan en el contexto del uso de los servicios de intermediación en línea.
  - 8.<sup>a</sup>) Obligación de previsibilidad en la clasificación o preeminencia relativa de las ofertas, de manera que la no sea arbitraria y los usuarios profesionales puedan conocer previamente y entender los parámetros principales y cómo funciona el mecanismo de clasificación. Esto permite a los usuarios profesionales mejorar la presentación de sus bienes y servicios y conocer cómo pueden ellos mismos influir en la propia clasificación (así por ejemplo, mediante una remuneración directa o indirecta a la plataforma).
  - 9.<sup>a</sup>) La plataforma que ofrezca a los consumidores bienes y servicios como auxiliares o complementarios de los bienes y servicios ofrecidos por los usuarios profesionales tiene la obligación deben incluir en sus condiciones generales una descripción del tipo de bienes y servicios auxiliares que ofrece. Esta descripción debe permitir al usuario profesional conocer este hecho e informarle sobre si y en qué condiciones puede él mismo ofrecer también su propio bien o servicio auxiliar a través de la plataforma.
  - 10.<sup>a</sup>) Obligación de información y transparencia sobre todo trato diferenciado que la plataforma pueda dar en relación a los bienes y servicios, ofrecidos por ella misma o a través de un usuario profesional que esté bajo su control, en relación a los bienes y servicios ofrecidos por los demás usuarios profesionales con los que compite, a fin de que tal competencia sea leal y no perjudique a estos últimos.
  - 11.<sup>a</sup>) La plataforma tiene la obligación de indicar al usuario profesional una descripción clara sobre el ámbito de aplicación, la naturaleza y las condiciones del acceso y el uso de ciertas categorías de datos (incluidos datos personales), sobre todo aquellos que pueden generar valor para el usuario profesional, como las calificaciones y opiniones acumuladas en la plataforma por los usuarios profesionales.
  - 12.<sup>a</sup>) Como complemento de lo anterior, la plataforma debe informar al usuario profesional sobre toda cesión de datos a terceros de datos generados por el usuario profesional, sobre todo aquellos que no sean necesarios para el correcto funcionamiento de los servicios prestados por la plataforma, así como también debe informar sobre la posibilidad de que el usuario profesional quede al margen de la cesión de datos a terceros.

- 13.ª) En caso de que la plataforma limitara la capacidad del establecimiento hotelero de ofrecer sus bienes o servicios a los consumidores en condiciones más favorables por medios distintos a sus servicios de intermediación en línea (obligación de paridad), entonces la plataforma está obligada a establecer los motivos por los que aplica esa medida, sobre todo en relación con las consideraciones económicas, comerciales o jurídicas principales que motivan tales restricciones.
- 14.ª) La plataforma en línea está obligada a facilitar un sistema interno para tramitar las reclamaciones de los usuarios profesionales, que debe basarse en los principios de transparencia e igualdad de trato, y debe permitir que una proporción significativa de las disputas entre ambos puedan resolverse en un período de tiempo razonable, sin perjuicio del recurso a la vía judicial. Además, la plataforma está obligada a publicar y, al menos una vez al año, verificar la información sobre el funcionamiento y la efectividad de su sistema interno de tramitación de reclamaciones.
- 15.ª) Sin perjuicio de lo anterior, la plataforma en línea está obligada a propiciar la mediación como sistema de resolución de los conflictos entre ella y los usuarios profesionales, y a tal fin debe designar en sus condiciones generales a dos o más mediadores con los que están dispuestos a colaborar. Ello será sin perjuicio de la libertad de ambas partes de designar conjuntamente a un mediador de su elección después de que haya surgido un litigio entre ellos.

## 2. La posible aplicación del Derecho de daños en este ámbito

A diferencia de la DCE y el RSD, la finalidad principal del RE-P2B no es delimitar ámbitos de responsabilidad/inmunidad de las plataformas en línea como prestadora de un servicio intermediario de la sociedad de la información, esto es, la responsabilidad por los daños que la información facilitada y transmitida por terceros a través de ella pueda causar. Al contrario y como se ha dicho, su finalidad básica es fomentar o promover la equidad y la transparencia en las relaciones comerciales entre plataformas y usuarios profesionales.

En la consecución de este objetivo, los instrumentos jurídicos puestos por el RE-P2B a disposición de estos sujetos (sobre todo, de los usuarios profesionales) para el logro de esta finalidad son básicamente dos:

- a) La nulidad absoluta de las condiciones generales de la contratación que, o bien no sean accesibles, sencillas y comprensibles, o bien, no contengan un determinado contenido o información especialmente valiosa para que los usuarios profesionales puedan mantener una relación comercial lo más transparente y equitativa posible con las poderosas plataformas (art. 3.3 RE-P2B).
- b) La imposición a las plataformas en línea de la obligación de poner en marcha un sistema interno para tramitar las reclamaciones de los usuarios profesionales, así como de propiciar la mediación como sistema de resolu-

ción de conflictos entre ambos, sin perjuicio siempre de la libertad de acudir a la vía judicial en cualquier momento. Se pretende así establecer sistemas de resolución alternativa de conflictos de forma rápida, pero también con todas las garantías (arts. 12 y 13 RE-P2B).

Estos son los instrumentos básicos con los que cuenta el RE-P2B para sus fines, sin perjuicio de los instrumentos del Derecho nacional, como se encarga de recordar su propio considerando 8 (y el art. 1.4):

*(8) (...) Conviene precisar que el presente Reglamento se entiende sin perjuicio del Derecho civil nacional, en particular al Derecho contractual, por ejemplo las normas sobre la validez, conclusión, efectos o resolución de contratos, en la medida en que las normas del Derecho civil nacional sean conformes con el Derecho de la Unión y en que los aspectos pertinentes no sean objeto del presente Reglamento. Los Estados miembros deben conservar la facultad de aplicar la normativa nacional que prohíbe o sanciona comportamientos unilaterales o prácticas comerciales desleales en la medida en que los aspectos pertinentes no sean objeto del presente Reglamento.*

El Derecho español, por su parte, cuenta con: el régimen sancionador de los arts. 37 y ss. LSSI, con las acciones enumeradas en el artículo 32 de la Ley de Competencia Desleal ante actos de competencia desleal de la plataforma (por ejemplo, en el caso de trato diferenciado no transparente), y cuenta asimismo con los instrumentos del Derecho civil contractual, especialmente la resolución del contrato de colaboración entre el usuario profesional y la plataforma por incumplimiento de esta y la indemnización de los daños y perjuicios causados a ella imputables.

Esto significa que el incumplimiento de las obligaciones antes enumeradas claro que puede en algunos casos dar lugar a la responsabilidad civil de la plataforma conforme a las normas del Derecho interno, aunque ello no sea objeto del RE-P2B. En este sentido, la restricción, suspensión o terminación de forma indebida de los servicios prestados por la plataforma pueden ser ejemplos de responsabilidad civil a cargo de esta y dar lugar a reclamaciones de lucro cesante por parte de los establecimientos hoteleros, incluso aunque finalmente la plataforma restituya íntegramente la prestación del servicio como consecuencia de una rectificación por su parte<sup>43</sup>. Cabe pensar que se tratará de los supuestos más interesantes desde el punto de vista de la responsabilidad civil, aunque no conocemos ningún caso que haya llegado todavía a los tribunales.

Un obstáculo importante con el que puede encontrarse una reclamación del establecimiento hotelero contra la plataforma es la competencia judicial, sobre todo pensando en los hoteles de pequeño o mediano tamaño. Por ejemplo, en el caso de Booking.com sus condiciones generales establecen que los conflictos que surjan en la aplicación de sus acuerdos de colaboración con los hoteleros se resolverán ante la jurisdicción competente de Ámsterdam, donde tiene su domicilio social, sin perjuicio de que Booking.com se reserva el derecho a reclamar también ante la

---

43. DE ARTIÑANO MARRA (2024, 158-159 y 200-201).

jurisdicción propia del establecimiento. Y es sabido que otras plataformas tienen su domicilio fuera de la UE.

No obstante, este tipo de previsiones incluidas en las condiciones generales pueden tener un alcance limitado en el ámbito de aplicación del Reglamento (UE) núm. 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. Así, la STJUE (Gran Sala) 24.11.2020 (asunto Wikingerhof GmbH & Co. KG contra Booking.com BV; TJCE 282) resolvió una cuestión prejudicial planteada por el TS de Alemania respecto a la demanda de un hotel alemán contra la plataforma de reservas Booking.com relativa a ciertas prácticas abusivas de esta impuestas contractualmente y que consideraba contrarias al Derecho de la competencia (así y entre otras, privar al hotel de los datos de contacto de sus clientes o supeditar el posicionamiento del hotel al pago de una comisión superior al 15%). Los tribunales alemanes se declararon incompetentes por razón de la cláusula contractual que establecía la competencia de los tribunales holandeses, pero el TJUE entendió que ese tipo de pactos no respondía a un compromiso libremente asumido por una parte frente a otra en el sentido del Reglamento 1215/2012, sino impuesto dada la posición de dominio de Booking.com, de manera que era posible acudir a los foros especiales de su artículo 7 (en materia contractual y en materia delictual o cuasidelictual).

Finalmente, el TJUE entendió que se trataba de una materia delictual o cuasidelictual (extracontractual), pues las pretensiones ejercitadas por la demandante derivaban de la prohibición general de cometer abuso de posición dominante como una obligación legal del Derecho alemán de la competencia y no tanto directamente de claras previsiones contractuales, de manera que el competente era, conforme al artículo 7.2 del Reglamento, el órgano jurisdiccional del lugar donde se había producido el hecho dañoso (los tribunales alemanes).

Otro obstáculo al que pueden enfrentarse los alojamientos hoteleros a la hora de exigir responsabilidad civil a las plataformas puede ser la existencia de cláusulas de limitación o exoneración de responsabilidad incluidas en los acuerdos de colaboración o en las condiciones generales que rigen las relaciones entre establecimientos hoteleros y plataformas. Tratándose de acuerdos entre profesionales y sin perjuicio del control de incorporación al que pueden estar sujetos en la medida en que se contengan en condiciones generales de la contratación, los límites en cuanto al contenido de dichos acuerdos deberán buscarse en las reglas generales del Derecho de contratos y en algunas normas concretas. Así por ejemplo, en el artículo 1102 CC, que excluye la validez de estos acuerdos en caso de dolo (al que generalmente se equipara la culpa grave o culpa *lata*), y en los límites genéricos del artículo 1255 CC<sup>44</sup>.

---

44. ÁLVAREZ LATA (1998, 141 ss.), SERRA RODRÍGUEZ (1996, 100 ss.), DE ARTIÑANO MARRA (2024, 151-152).

Por ejemplo, Booking.com suele introducir unas cláusulas como las siguientes en el apartado correspondiente a «Indemnizaciones y Responsabilidades» de sus Condiciones Generales de Entrega que le vinculan a los establecimientos hoteleros:

*6.3 A no ser que se indique lo contrario en este Acuerdo, la cantidad máxima que una Parte debe pagar a la otra en concepto de deudas por todas las reclamaciones relativas a este Acuerdo en un año, no excederá a la comisión total recibida o pagada por dicha Parte en el año anterior o a 100.000 EUR (la cantidad que sea más alta). Esta limitación de responsabilidad no es aplicable a la Parte responsable (por ejemplo, la Parte indemnizadora) si se dan agravios, fraudes, conductas dolosas, negligencias graves, reticencias deliberadas o engaños intencionados por parte de la Parte responsable. Ambas Partes aceptan que las limitaciones de responsabilidad indicadas en la cláusula 6 no se aplicarán a las indemnizaciones respecto a responsabilidades o reclamaciones de terceros (por ejemplo, reclamaciones de Clientes, tal y como se explica en el 6.2).*

*(...)*

*6.5 En ningún caso una de las Partes hará responsable a la otra Parte de pérdidas o daños indirectos, especiales, punitivos o incidentales, incluyendo pérdidas de producción, beneficios, ingresos, contratos, daños o pérdidas de clientes o relativas a la reputación, o pérdidas de demandas, tanto si dichos daños son (a causa de) un presunto incumplimiento de contrato, como si son por agravio u otras causas, (incluso si se ha advertido de la posibilidad de dichos daños o pérdidas). Por el presente, estas pérdidas y daños son exonerados y desestimados.*

#### **IV. LA RESPONSABILIDAD DE LA PLATAFORMA POR LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES ASUMIDAS COMO INTERMEDIARIA CONTRACTUAL (MEDIADORA) DEL CONTRATO SUBYACENTE**

##### **1. La opinión doctrinal mayoritaria sobre la posición jurídica de la plataforma respecto al contrato subyacente**

Existe acuerdo mayoritario en la doctrina en el sentido de entender que la plataforma celebra con el oferente del bien o servicio un contrato de mediación o corretaje<sup>45</sup>. Aquí no parece haber duda sobre la labor de intermediación contractual de la plataforma, que facilita y contribuye eficazmente a la celebración del contrato de alojamiento subyacente, haciendo posible el nacimiento del derecho a su remuneración (comisión) en las condiciones acordadas (con frecuencia, con el *check-out* del huésped, salvo los casos de cancelación con penalización, *overbooking* o *no show*).

En este caso, no se plantean las dudas que pueden surgir en otras ocasiones en las que la plataforma presta distintos servicios de la sociedad de la información que no van destinados directa o necesariamente a la celebración de ningún contrato

---

45. ÁLVAREZ MORENO (2021, 53 ss.); con algunos matices respecto a su singularidad atípica, FERNÁNDEZ PÉREZ (2018, 193-200), GRIMALDOS GARCÍA, (2017, 366 ss.), MOYA BALLESTER, (2019, 147-149); MAYORGA TOLEDANO (2020, 17-20), CUENA CASAS, (2020, 329-334), OTERO COBOS (2019, 354).

subyacente en principio y cuya remuneración, por tanto, se hace depender de otros elementos, de manera que se suele acudir entonces al denominado contrato de acceso para explicar las relaciones entre la plataforma y el proveedor.

No obstante, ÁLVAREZ MORENO señala dos diferencias o rasgos que separan la forma típica de actuar de las plataformas de las que serían propias y características de un mediador: la primera, porque la plataforma no celebra el contrato subyacente, sino que facilita los medios tecnológicos necesarios para que las partes lo realicen (anfitrión y huésped para nosotros), y la segunda, porque la plataforma no representa ni directa ni indirectamente a ninguna de las partes. Sin embargo, entiende esta autora que no por ello pueda dejar de ser calificado el contrato como de mediación o corretaje<sup>46</sup>.

En realidad, debe decirse que no parece razonable exigir estos dos rasgos o características a los mediadores para considerarlos como tal, pues tradicionalmente la función de estos no ha consistido ni en celebrar el contrato subyacente ni en representar o actuar como mandatario de ninguna de las partes.

En efecto y a falta de una regulación específica y como contrato atípico que es, ha sido la jurisprudencia la que ha ido perfilando los caracteres propios del contrato de mediación, que podrían resumirse sobre la base de las siguientes ideas:

- 1.ª) *El contrato de mediación se integra en los llamados contratos de colaboración y gestión de intereses ajenos, cuya esencia consiste en la prestación de servicios encaminados a la búsqueda, localización y aproximación de los futuros contratantes, sin intervenir en el contrato ni actuar como mandatario o representante, de manera que el mediador no interviene en la conclusión del contrato mediado, siendo su actividad principal la puesta en relación de los futuros contratantes contribuyendo eficazmente a la conclusión del negocio.*
- 2.ª) *El contrato de mediación o corretaje no requiere forma concreta, de manera que el encargo puede consistir en una declaración de voluntad oral o escrita, incluso derivarse de actos concluyentes suficientes para entender existente dicho encargo.*
- 3.ª) *Los honorarios del mediador se devengan, salvo pacto expreso que contemple otra posibilidad, si su actividad resulta eficaz, al celebrarse y tener positiva realidad jurídica el contrato o negocio objeto de la mediación como consecuencia de la actividad desplegada por el agente mediador; que no se obliga por ello a responder del buen fin de la operación (la consumación o cumplimiento del contrato mediado), lo que requeriría un pacto especial de garantía, como prevé el artículo 272 del Código de Comercio para la comisión.*

Esta doctrina consolidada deriva básicamente de las SSTs 06.10.1990 (RJ 7478), de 21.5.1992 (RJ 4272), 13.06.2006 (RJ 3368), 21.03.2007 (RJ 2356), 30.03.2007 (RJ

---

46. ÁLVAREZ MORENO (2021, 55-57).

2412), 18.03.2010 (RJ 3908), de 30.12.2011 (RJ 2012\172) y 30.07.2014 (RJ 4793), entre otras.

Esta es precisamente la actividad principal que despliega la plataforma en línea que actúa como intermediaria contractual, que tampoco celebra el contrato subyacente, pero su intervención es decisiva para ello.

Lo que ocurre es que la plataforma no actúa como lo haría un mediador inmobiliario tradicional, pues no necesita reunir a los contratantes de forma presencial para que estos celebren así el contrato, sino que proporciona las herramientas digitales necesarias para que los propios contratantes lo hagan por sí mismos y en la forma en que desean hacerlo (online y a distancia), pero sin cuya intervención técnica ello no sería posible.

Por otra parte, la plataforma cumple perfectamente su cometido sin representar tampoco a ninguna de las partes (en concreto, al establecimiento hotelero), porque el encargo que habitualmente recibe el mediador a fin de que realice una búsqueda de potenciales clientes a los que ofrecer el bien o servicio subyacente y con quienes pueda concluirse el contrato, se cumple en este caso también a través de medios tecnológicos. Así, la plataforma cumple con el encargo permitiendo al establecimiento publicar sus ofertas en la misma y poniéndolas a disposición de los potenciales usuarios finales, a quienes también permite el acceso a la plataforma y la celebración del contrato con el establecimiento oferente.

En esto consiste precisamente la utilidad de la plataforma y es la razón de ser de su remuneración: contribuir eficazmente a la celebración de contratos a distancia y online. CREMADES GARCÍA observa con claridad este evidente paralelismo entre la actividad tradicional del mediador inmobiliario y la desplegada por la plataforma de alojamiento turístico al hilo de su análisis de la STJUE sobre el caso Airbnb<sup>47</sup>. Todo ello, por supuesto, sin perjuicio de otras funciones que pueda asumir también la plataforma en la gestión o ejecución de la reserva alojativa realizada de esta manera.

No obstante, algún autor sí que ha defendido que las relaciones jurídicas entre la plataforma, los proveedores y los usuarios de los bienes y servicios van más allá de un simple contrato de mediación o corretaje y se basan en una relación jurídica de mandato (representativo).

En efecto, entiende ORTI VALLEJO<sup>48</sup> que la relación que vincula a la plataforma con el proveedor no es una relación puntual para la celebración de un contrato concreto como sería propio de un mediador, sino una relación jurídica prolongada en el tiempo, incluso indefinida, para canalizar la celebración de una pluralidad de contratos; concluido un contrato, la relación jurídica entre la plataforma y el proveedor continua, lo cual es más que evidente en el ámbito de los alojamientos hoteleros.

---

47. CREMADES GARCÍA (2021, 227-229). Puede leerse como conclusión (p. 229): «Sin embargo, las razones esgrimidas, a saber, la no indispensabilidad del servicio prestado, y el pretendido carácter accesorio de determinadas prestaciones llevadas a cabo por la plataforma, no hacen más que reforzar la idea, del evidente paralelismo entre el atípico contrato de mediación o corretaje inmobiliario y el contrato celebrado con la plataforma de intermediación o plataforma de alojamiento turístico».

48. ORTI VALLEJO (2021, 103-109).

En segundo lugar, cree este autor que el sistema de reputación que pone en marcha y se obliga a mantener la plataforma supone la asunción por esta de una serie de obligaciones tendentes a establecer un control sobre la fiabilidad y solvencia de terceros que no son propias de los mediadores. Por último, considera también decisivo el hecho de que la plataforma no permita a los contratantes la celebración del contrato al margen de ella misma, a diferencia de lo que —asegura— sucede cuando actúa un mediador.

A partir de aquí, ORTI VALLEJO explica las relaciones jurídicas entre los sujetos participantes sobre la base de un contrato de mandato representativo: cuando el proveedor inserta su oferta de contrato en la plataforma, esta recibiría el encargo o mandato de actuar en nombre del proveedor (en su representación), de manera que cuando el usuario acepta la oferta estaría contratando con la plataforma y no con el proveedor.

Asimismo, considera que cuando el usuario es autorizado por la plataforma para acceder a la misma y con independencia del contrato de alojamiento de datos que pudiera celebrarse, también el usuario estaría otorgando a la plataforma el encargo o mandato de gestionar la búsqueda de proveedores. En consecuencia, la conclusión del autor es que la posición de la plataforma se explica acudiendo a la figura del mandatario y su responsabilidad vendrá determinada por el propio contrato de mandato del CC. En este punto, este autor parece seguir los planteamientos de los arts. L311-5-1 a L311-5-4 del Código de turismo francés al disciplinar imperativamente las relaciones entre los hoteleros y las plataformas en línea sobre la base del contrato de mandato y de una actuación de la plataforma en nombre y por cuenta del hotelero<sup>49</sup>.

Se trata esta de una forma de explicar las relaciones jurídicas subyacentes que no conocemos que haya sido defendida por ningún otro autor con anterioridad en nuestro país, aunque bajo la aplicación de otras normas nacionales sí se ha planteado incluso que la plataforma pueda actuar como un agente que actúe en nombre y por cuenta del proveedor<sup>50</sup>. En estos términos, parece que se estaría hablando del agente comercial definido como tal por el artículo 1.2 de la Directiva 1986/653/CEE, de 18 de diciembre, sobre coordinación de los derechos de los Estados miembros en lo referente a los agentes comerciales independientes<sup>51</sup>.

Pero resulta complicado explicar como un mandato representativo la relación jurídica entre la plataforma y el proveedor (nuestro establecimiento hotelero), sobre

---

49. Así, el artículo L311-5-1 impone imperativamente que el contrato entre el hotelero y la plataforma de reserva en línea para el alquiler de habitaciones solo puede concluirse en nombre y por cuenta del hotelero en el marco del contrato (escrito) de mandato de los arts. 1284 y ss. de su Código civil. De hecho, el artículo L311-5-3 prevé multas de 30.000 euros (que pueden llegar a 150.000 para las personas jurídicas) en el caso de que la plataforma opere sin un contrato de conformidad con lo establecido en el artículo anterior.

50. Así, para el Derecho danés lo plantean ØSTERGAARD/ SANDFELD JAKOBSEN (2019, 22 ss.).

51. Artículo 1.2: «A efectos de la presente Directiva, se entenderá por agente comercial a toda persona que, como intermediario independiente, se encargue de manera permanente ya sea de negociar por cuenta de otra persona, denominada en lo sucesivo el «empresario», la venta o la compra de mercancías, ya sea de negociar y concluir estas operaciones en nombre y por cuenta del empresario»

todo cuando es la propia plataforma la que se apresura a decir en sus términos y condiciones aplicables al establecimiento que ella no es agente ni representante de este, que actúa como independiente<sup>52</sup>. Además y dado el funcionamiento de las plataformas en la práctica, resulta bastante complicado defender que estas intervienen en representación del hotelero y que el huésped está contratando con la plataforma como agente independiente y no con el propio hotelero directamente, por más que el riesgo y ventura de la operación sea por cuenta del empresario proveedor (hotelero)<sup>53</sup>.

Entendemos que no se puede ir contra la realidad de las relaciones jurídicas queridas por los contratantes, fruto de la autonomía privada de la que gozan y que la descrita por este autor no es la mejor manera de explicar las cosas. La razón fundamental es que hay que reconocer que las plataformas han sabido desarrollar la habilidad de intermediar en los contratos sin necesidad de estar presentes físicamente a la manera tradicional y sin necesidad de representar a nadie cuando intervienen. Ni representan a nadie ni necesitan hacerlo.

No obstante, sí creemos que la anterior posición expuesta de ORTI VALLEJO tiene la virtualidad de llamar la atención sobre un aspecto que creemos central del problema como es la distinción entre la intermediación digital o electrónica y la intermediación contractual que llevan a cabo las plataformas. La primera, investida de una serie de exoneraciones de responsabilidad que ya se han visto, puede hacernos perder la perspectiva sobre la segunda, esto es, sobre la responsabilidad que debe exigirse a la plataforma, no ya como intermediaria digital que presta un servicio de la sociedad de la información, sino como intermediaria contractual, que entendemos que no se explica acudiendo a la figura del mandato representativo, sino precisamente al propio contrato de mediación o corretaje<sup>54</sup>.

Entendemos que la explicación es mucho más sencilla: debe cumplir con sus obligaciones y responsabilidades como mediadora o corredora, ni más ni menos, porque así es como se comporta la plataforma frente al usuario final, facilitando la celebración del contrato subyacente de alojamiento hotelero a cambio de una comisión. Por eso es importante concretar las obligaciones contractuales asumidas por la plataforma como mediadora del contrato subyacente, porque no resulta lógico afirmar, al mismo tiempo, que la plataforma es una mediadora contractual y que a esta labor suya resultan de aplicación las exoneraciones legales de responsabilidad establecidas para los intermediarios digitales, como si se tratara de la misma actividad.

---

52. Expresamente en contra de la idea de representación CUENA CASAS (2020, 331).

53. El artículo 19 de la Ley 12/1992, de 27 de mayo, del contrato de agencia, deja claro que: *«El pacto por cuya virtud el agente asuma el riesgo y ventura de uno, de varios o de la totalidad de los actos u operaciones promovidos o concluidos por cuenta de un empresario, será nulo si no consta por escrito y con expresión de la comisión a percibir»*.

54. Advierten claramente esta distinción entre intermediación electrónica o digital e intermediación contractual (le denomina «intermediación privada»), RUBIO GIMENO (2019, 231-232), CREMADES GARCÍA (2021, 237-238).

## 2. Las obligaciones contractuales asumidas por la plataforma como intermediaria contractual (mediadora) del contrato subyacente

### A) Las obligaciones exigibles al mediador según la jurisprudencia

Creemos poder afirmar que de la doctrina jurisprudencial relativa al contrato de mediación o corretaje se deriva con claridad que el mediador (profesional) tiene, aparte de otras obligaciones, la obligación específica de informar tanto sobre las identidades de los sujetos contratantes como sobre el objeto del contrato, de manera que debe responder si no verificó o no informó convenientemente sobre cualquier defecto o falta de conformidad relevante relativa a la existencia, veracidad, exactitud, legalidad y calidad del objeto del contrato. Además y como ya ha sido analizado, la identificación del comerciante y su trazabilidad son ya obligaciones legales impuestas por la normativa europea, de manera que en este punto convergen algunas obligaciones legales y contractuales de la plataforma.

Y es que sería impensable (simplemente sobre la base del art. 1258 CC<sup>55</sup>) que a un mediador inmobiliario profesional, que cobra una comisión por su labor de intermediación en un contrato de compraventa o arrendamiento, por ejemplo, no se le exigiera una obligación de diligencia mínima consistente en verificar e informar convenientemente sobre la identidad de los contratantes y sobre los aspectos fundamentales relativos al objeto del contrato, tales como su existencia, veracidad y exactitud de los datos básicos que lo describen, el título suficiente con el que ha de contar el transmitente del derecho, etc.

Así, RUBIO GIMENO aboga por hacer responder solidariamente a las plataformas por las ofertas en ellas publicadas que recojan informaciones no veraces sobre la calidad de los bienes y servicios ofertados «siempre que, por razón de su actividad, hayan tenido conocimiento o no puedan desconocer dicha falta de veracidad». Sin embargo, esta autora propone como fundamento jurídico para ello la aplicación analógica de las normas de la LOCM sobre responsabilidad solidaria de la empresa subastadora en la venta en subasta (art. 61.2). Entiende la autora que también en este caso cabe deducir un deber de diligencia *in vigilando* de la plataforma por haber introducido o impuesto un determinado contenido contractual (influencia decisiva), lo que le obliga a supervisar el cumplimiento de las obligaciones que corresponden al proveedor del servicio subyacente (el anfitrión en nuestro caso)<sup>56</sup>.

Aunque resulta sugerente su propuesta, sin embargo y al final de sus consideraciones, no parece que se esté proponiendo algo diferente a la responsabilidad de la plataforma por una influencia decisiva o predominante sobre el contrato subyacente. En nuestra opinión y sin perjuicio de estas responsabilidades legalmente impuestas, la responsabilidad de la plataforma por esta falta de veracidad de las

---

55. DE ARTIÑANO MARRA (2024, 145, 147 y 155) pone de relieve la importancia de la aplicación de este precepto en el ámbito de la contratación electrónica.

56. RUBIO GIMENO (2019, 233-235).

ofertas publicadas debe ser indagada a través de las obligaciones contractuales asumidas por la plataforma en tanto que mediador contractual.

## **B) Nuestra posición no convierte a las plataformas en prestadoras del servicio subyacente de alojamiento hotelero**

La imposición de las anteriores obligaciones contractuales de comprobación y verificación de datos, tanto relativos a la cosa objeto del contrato como relativos a las partes contratantes, no entra en ningún caso en contradicción con la legislación y jurisprudencia, tanto europea como española, que niega, con carácter general, que las plataformas de intermediación contractual sean consideradas prestadoras del servicio subyacente (de alojamiento hotelero en nuestro caso).

No se pretende afirmar lo contrario ni convertir a las plataformas en establecimientos hoteleros por esta vía, sino que de lo que se trata es precisamente de reafirmar el papel como intermediario contractual de la plataforma, no como hotelero. Esta es la voluntad de todas las partes y así debe ser mantenido, cada uno en el rol que contractualmente ha aceptado ocupar. Pero es que resulta que la plataforma ha decidido adoptar no solo el rol de intermediario digital, sino también de intermediario contractual, lo que conlleva la asunción de las obligaciones propias como tal que ya han sido descritas.

Se trata de obligaciones contractuales y libremente asumidas y por ello no se entra en contradicción ni con la legislación ni con la jurisprudencia española y europea relativas a la responsabilidad derivada de las obligaciones legales de las plataformas. Es simplemente una responsabilidad por obligaciones contractuales añadida a la propia que la legislación comunitaria ya establece para los prestadores de servicios de la sociedad de la información.

Por ejemplo, en el conocido como caso Airbnb de la STJUE 19.12.2019 (asunto C 390/18), la cuestión central del debate era determinar si Airbnb ejercía una influencia decisiva sobre las condiciones de prestación del servicio de arrendamiento en viviendas turísticas, de manera que se le podía imputar la prestación del servicio mismo subyacente de alojamiento turístico, a lo que el TJUE contestó en sentido negativo como sabemos. Las razones principales, como recoge ÁLVAREZ MORENO, son básicamente tres: 1.<sup>a</sup>) que es posible contratar los alojamientos al margen de la plataforma; 2.<sup>a</sup>) que la plataforma no fija el precio del alquiler ni el contenido global del contrato; y 3.<sup>a</sup>) que es el huésped quien elige al prestador del servicio, no la plataforma, que tampoco elige los alojamientos ofertados<sup>57</sup>.

La disyuntiva del TJUE era entre considerar a Airbnb simplemente un intermediario digital que presta un servicio de la sociedad de la información, o si debía también ser considerado el prestador del servicio mismo de alojamiento turístico subyacente, a los efectos de determinar cuál debía ser su posición jurídica, y consecuentemente, sus obligaciones legales básicamente conforme a la DCE.

---

57. ÁLVAREZ MORENO (2021, 242). Ampliamente sobre este caso, CAMPUZANO TOMÉ (2019, 58 ss.) y TUR FAÚNDEZ (2020, 67-68).

Que Airbnb prestara un servicio de la sociedad de la información era bastante claro en este caso teniendo en cuenta su concepto como «*todo servicio prestado normalmente a cambio de una remuneración, a distancia, por vía electrónica y a petición individual de un destinatario de servicios*», como declaró en propio TJUE. Pero este servicio de intermediación «*no se puede considerar parte integrante de un servicio global cuyo elemento principal sea un servicio de alojamiento*» (apartado 57 de la sentencia).

En otras palabras, cuando el TJUE entendió que Airbnb no era un agente inmobiliario a los efectos de la aplicación de la *Ley Hoguet* francesa, lo fue para señalar que no era un arrendador o anfitrión de viviendas turísticas en el sentido de que no prestaba un servicio de alojamiento turístico. Pero en ningún sitio de la sentencia se objeta la labor de intermediación contractual llevada a cabo por Airbnb, sino que se reafirma más bien<sup>58</sup>. Lo que se afirma es que tal labor de intermediación no supone la prestación del servicio de alojamiento subyacente porque Airbnb no ejerce una influencia decisiva en las condiciones de prestación del servicio de alojamiento a los que está vinculado su servicio de intermediación (a diferencia de lo que se estimó en las sentencias relativas a Uber y que la propia sentencia recoge)<sup>59</sup>.

Por eso mismo, la cuestión de sus responsabilidades *ex contractu* como mediador contractual en absoluto formó parte del objeto de la controversia decidida por esa sentencia, como no podía ser de otra forma, pues nadie reclamaba en ese pleito responsabilidad alguna derivada de estas relaciones contractuales.

Debemos por ello concluir que, con independencia de las obligaciones legales que puedan imponer las legislaciones europea y española a las plataformas digitales, tanto principalmente en su labor de intermediación digital (como proveedoras de servicios de la sociedad de la información) como en algunos casos en su labor de intermediación contractual, creemos necesario reafirmar la existencia de concretas obligaciones contractuales a su cargo derivadas del propio contrato de mediación inmobiliaria por ellas celebrado.

Este contrato de mediación les impone claras obligaciones de información y verificación de datos a favor de sus clientes que la jurisprudencia se ha encargado de ir concretando con el apoyo de algunas normas reglamentarias aplicables. En especial, la labor de verificación y comprobación a cargo del mediador se ha centrado tanto en datos físicos como jurídicos relativos al objeto del contrato: su propia existencia real, la veracidad y exactitud de los datos básicos que describen

---

58. El otro aspecto importante de esta sentencia es el hecho de que la *Ley Hoguet* constituya una restricción a la libre circulación de los servicios de la sociedad de la información, que el TJUE determina no oponible a un particular como Airbnb por no haber seguido el Estado francés el procedimiento establecido la DCE para que tal restricción pueda ser admisible.

59. Lo mismo había declarado el Juzgado de lo Mercantil núm. 2 de Madrid en su sentencia 02.02.2017 en el caso Blablacar (ratificado después por la sentencia de la AP de Madrid, 28ª, 18.02.2019), esto es, que Blablacar no controla los aspectos fundamentales de la actividad de servicio de transporte en la que actúa como intermediaria, por lo que no puede ser considerada como prestadora del servicio de transporte ni queda sujeta a la Ley de Ordenación del Transporte Terrestre. Ampliamente sobre este caso, JARNE MUÑOZ (2019, 155-158).

sus características principales, la existencia de título suficiente con el que ha de contar el transmitente del derecho, y en algunos casos, la identidad de los contratantes.

En nuestra opinión, todo ello resulta plenamente aplicable a las plataformas digitales que intermedian en la contratación de bienes y servicios, y concretamente en nuestro caso, a las que lo hacen profesionalmente respecto a contratos de alojamiento hotelero. Se trata de obligaciones contractuales ineludibles para todo mediador inmobiliario que interviene eficazmente en la celebración de un contrato subyacente y cobra una comisión por ello. Reiteramos que ello no supone hacer responsable a la plataforma del correcto cumplimiento del servicio de alojamiento subyacente, pues ella no es parte en este contrato, sino que se trata simplemente de hacer responsable a la plataforma del correcto cumplimiento de sus obligaciones contractuales como mediador inmobiliario, ni más ni menos.

La consecuencia obvia entonces sería que la plataforma es responsable si la habitación ofertada por el establecimiento no existe realmente, o si los datos físicos y jurídicos básicos y principales relativos a la misma son incorrectos o falsos, con independencia de la responsabilidad en que puede incurrir el hotelero al publicar estos datos.

Por eso y aunque referido a una VUT y no a un hotel, la SAP de Madrid, 20<sup>a</sup>, 29.03.2019 (JUR 170852), solo se entiende por el hecho de que el huésped, que había sido estafado mediante la oferta de una vivienda turística en Italia que no existía realmente, había contactado por correo electrónico directamente con el supuesto propietario italiano y le había pagado a él a través de un medio de pago distinto al ofrecido por la plataforma (en este caso, Homeaway España). En otras palabras, la plataforma no había actuado en este caso como intermediaria contractual y a estos efectos se había limitado a publicar el anuncio en internet.

Por este motivo, la AP de Madrid considera que en estas condiciones a la plataforma solo se le podría exigir responsabilidad por dos vías: *«cuando tengan conocimiento efectivo de que la información almacenada o que es objeto de enlace o búsqueda, es ilícita o de que puede lesionar bienes o derechos de un tercero susceptibles de indemnización y cuando teniendo este conocimiento, no actúen con diligencia para retirar los datos o hacer imposible el acceso a ellos»*. Como no concurría ninguno de estos supuestos, ello determinó la estimación del recurso interpuesto y la desestimación de la demanda frente a Homeaway.

Algo parecido ocurrió en el caso de la SAP de Madrid, 28<sup>a</sup>, 13.09.2019 (AC 1964), con una villa inexistente reservada en Italia a partir de los datos publicados en otro anuncio de Homeaway, pero todas las gestiones para la reserva se realizaron al margen de la plataforma y siendo suplantada fraudulentamente la identidad de esta.

Pero, ¿qué debería haber ocurrido en estos casos si el huésped hubiera contratado la vivienda o la habitación de hotel inexistente a través de la mediación de la plataforma y esta hubiera cobrado lógicamente por su gestión?. Como se puede adivinar, nuestra opinión es rotunda: si la plataforma media y cobra, tiene que responder.

### **C) Algunas concreciones sobre las obligaciones de verificación y comprobación de la plataforma como mediadora contractual y la naturaleza de su responsabilidad**

No resulta fácil, sin embargo, delimitar con exactitud la responsabilidad de la plataforma y determinar en concreto sus obligaciones de verificación y comprobación respecto a los alojamientos hoteleros, pues la descripción de los mismos en las ofertas contractuales publicitadas a través de las propias plataformas puede ser muy exhaustiva. ¿Está obligada la plataforma a verificar toda esa información?

No pueden llevarse las cosas, respecto a las plataformas, más allá de lo que sería razonable respecto a cualquier mediador inmobiliario, y no creemos que pueda hacerse descansar sobre las plataformas una obligación de comprobación más allá de lo razonable, teniendo en cuenta que también al establecimiento hotelero puede exigirse una cierta diligencia y autorresponsabilidad en la contratación. Por ejemplo, no se puede descender al detalle de cada elemento citado o descrito en la oferta relativa a aspectos tales como el equipamiento de la habitación o las dimensiones en metros cuadrados exactas, o la descripción de ciertos servicios, monumentos o lugares de interés que se hallen en el entorno del hotel y sean citados en el anuncio.

No pretendemos llevar tan lejos las obligaciones y responsabilidad de la plataforma. Por el contrario, nos referimos a aspectos básicos y principales tales como: verificar la identidad del establecimiento, que este cuenta con todos los permisos y autorizaciones administrativas necesarias para el desarrollo de su actividad, la existencia del hotel y las habitaciones, el recinto del hotel y sus servicios y equipamientos básicos, distancia a ciertos lugares de especial interés y que sirve de referencia básica para el consumidor, como distancia al centro de la ciudad, a la playa o al metro u otro transporte público. Poco más se puede exigir a un mediador inmobiliario respecto a un contrato de alojamiento en un establecimiento hotelero.

Entendemos que son unas obligaciones de comprobación que no resultan especialmente gravosas ni costosas para las plataformas y que en su mayoría pueden perfectamente ser verificadas sin necesidad de visitar físicamente el hotel por parte del personal del mediador, a través de la comprobación de documentos oficiales facilitados por el establecimiento, de fotos y videos del hotel y las habitaciones y del recinto también facilitados, o mediante instrumentos de posicionamiento geográfico para calcular distancias. Prácticamente nada que las nuevas tecnologías no permitan realizar a distancia y que sea razonable exigir. Por supuesto, la plataforma no sería responsable en caso de comportamiento delictivo del establecimiento respecto a la documentación facilitada.

Tampoco sobraría que la propia plataforma informara a los usuarios finales de qué datos básicos de los publicados en el anuncio cuentan con la verificación y la garantía de la propia plataforma y cuáles son publicados y descritos bajo la responsabilidad exclusiva del establecimiento. No creemos que sea pedir demasiado a cambio de las generosas comisiones que cobran las plataformas por intermediar en estos contratos (así, Booking.com suele cobrar comisiones entre 15-25%).

En este caso no cabe duda de la naturaleza contractual de la responsabilidad civil exigida a la plataforma derivada del contrato de mediación contractual que le

vincula con el establecimiento que abona una comisión por el servicio prestado por la plataforma, pero también con el usuario final. Resultan, en consecuencia, aplicables los arts. 1101 y ss. CC, sin perjuicio de otras normas especiales de responsabilidad civil derivada de la normativa de consumo. En este caso y junto a la acción indemnizatoria, se ha planteado el recurso a la acción de rebaja del precio, por el interés que presenta para el usuario final<sup>60</sup>

Por supuesto que esta responsabilidad de la plataforma frente al usuario final podrá dar lugar, en su caso, a una acción de reintegro o regreso frente al establecimiento hotelero conforme a las relaciones internas entre ambos cuando quepa imputar una culpa o negligencia concreta al establecimiento en última instancia. Por ejemplo, suele ser frecuente que los acuerdos internos prevean que la información proporcionada por el establecimiento para que aparezca en la plataforma es propiedad exclusiva del establecimiento y que todos los cambios, actualizaciones o correcciones de dicha información (incluyendo tarifas, disponibilidad y habitaciones) los realizará directamente el establecimiento. Ello viene acompañado de una exoneración de responsabilidad a cargo de la plataforma, aplicable, al menos, en las relaciones internas entre ambos.

**D) ¿Debería el RSD exigir directamente a las plataformas el cumplimiento de las obligaciones de información y diligencia propias de los mediadores contractuales con la extensión aquí analizada?**

Aparte de las obligaciones contractuales que puedan exigirse a las plataformas en virtud de su labor de intermediación contractual, incluidas aquellas que son asumidas en virtud de sus términos y condiciones, la cuestión que queremos plantear aquí es si resultaría conveniente que la legislación europea les impusiera directamente las obligaciones de información y diligencia que razonable y tradicionalmente se vienen exigiendo a todo intermediario contractual, al menos cuando el destinatario de los bienes y servicios sea un consumidor.

Ya hemos visto la obligación de información para la identificación del comerciante (la trazabilidad de los comerciantes) y su evaluación razonable impuestas por el artículo 30 RSD, lo que vendría a ser la obligación exigible tradicionalmente a un intermediario contractual en orden a informar y verificar las identidades de los sujetos contratantes. Es cierto que ni el precepto ni el RSD hacen referencia a la identidad del consumidor destinatario de los bienes o servicios y se centran solo en el proveedor comerciante, pero este es un aspecto que, en la práctica, no plantea mayores y problemas y por eso parece innecesaria la intervención del legislador al respecto.

Este debe ser entendido como un primer paso hacia la constatación de una realidad: con las plataformas, no se trata solo de optar entre considerarlas intermediarias electrónicas (con las consiguientes exoneraciones de responsabilidad en su

---

60. *Vid.* al respecto, ØSTERGAARD/ SANDFELD JAKOBSEN (2019, 38-39).

caso) o prestadoras del servicio subyacente. Existe una tercera opción no incompatible con la primera: su consideración como intermediarias contractuales, y a esa realidad responde el artículo 30 RSD.

Por eso, la cuestión se plantea ahora respecto a la otra obligación exigible al mediador: la obligación de informar y verificar aspectos relevantes de la existencia, veracidad, legalidad y calidad del objeto del contrato (la habitación u otros servicios hoteleros en nuestro caso). Ya ha sido concretado en alguna medida el alcance y rigor exigible a tal obligación como parte integrante del contrato de mediación. En este sentido, también creemos que el legislador comunitario debería ir en la misma dirección del artículo 30 RSD y exigir directamente a las plataformas el cumplimiento de esta obligación como una obligación legal, al menos y como decimos, en los contratos con consumidores.

Esto nos parece del todo punto lógico: es una obligación inherente a la actividad propia de un intermediario contractual profesional. Por ello, lo lógico sería exigir esta obligación con independencia del carácter de consumidor o no del destinatario del bien o servicio, o del carácter de empresario o no del proveedor del mismo, pero el legislador puede establecerlo solo para los contratos B2C, como en el caso de la trazabilidad de los comerciantes.

Ello permitiría también establecer un justo equilibrio con los mediadores inmobiliarios tradicionales, de manera que las plataformas no queden en una mejor posición jurídica en este punto que los primeros. Probablemente las exoneraciones de responsabilidad necesarias en la intermediación digital se han llevado de manera automática y un tanto irreflexiva a la intermediación contractual de las plataformas y parece que ya va siendo hora de que el legislador, comunitario y nacional, reconduzca la situación siguiendo el modelo que proporcionan las obligaciones contractuales exigibles en la intermediación contractual.

Es cierto que, en el específico caso español y si es correcto lo que venimos defendiendo, se trataría de una reiteración por parte del legislador de obligaciones ya exigibles *ex contractu*, pero creemos que es necesario hacerlo porque la situación actual en absoluto es clara y evidente, sino todo lo contrario; algunas sentencias dictadas por el TJUE para resolver otros problemas pueden ser entendidas como un aval a la extensión de las exoneraciones de responsabilidad de las plataformas al ámbito de la intermediación contractual también.

Debe señalarse también que esta obligación de información y verificación sobre el objeto del contrato tampoco supondría una carga excesiva para las plataformas, que cuentan con medios tecnológicos más que suficientes para realizarlas ellas mismas, o lo parece que sucedería más probablemente en la práctica, que impondrían contractualmente la gestión de esta obligación a los proveedores (hoteleros en nuestro caso) y las plataformas se reservarían funciones de verificación y control sobre la actividad realizada al efectos por ellos.

## **V. OTRAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES ASUMIDAS COMO PROPIAS POR LA PLATAFORMA**

### **1. Referencia a algunos supuestos**

Es frecuente que las plataformas pongan a disposición de los establecimientos hoteleros la posibilidad de que los usuarios finales pueden realizar el pago de sus estancias a través de sus propios medios de pago y sin perjuicio de los ofrecidos por los establecimientos (tarjeta bancaria y transferencia). Supone un valor añadido que permite a los huéspedes abonar sus reservas a través de otros medios muy usuales y cómodos para ellos, tales como PayPal, ApplePay, GooglePay u otros. Lógicamente, ello conllevará el pago de una comisión por parte del establecimiento hotelero que se acoge a esta opción.

Claro está que esta asunción de funciones genera una asunción de obligaciones y responsabilidad de la empresa encargada de los servicios de pago, no solo frente al establecimiento, sino también frente al huésped, de manera que la plataforma debe responder de los daños causado por una negligencia imputable al funcionamiento del servicio de pago por ella establecido.

Por ejemplo, un hackeo informático a la plataforma de pagos que permita el acceso de los piratas informáticos a los datos bancarios o de tarjetas de crédito de estos usuarios y las posterior utilización fraudulenta de estos datos para apropiarse de su dinero, debe conllevar la responsabilidad de la plataforma, en la medida en que está obligada a garantizar la seguridad, tanto de los pagos realizados en sí como de los datos de los usuarios puestos a sus disposición para este fin a través de los medios de pago por ella ofrecidos.

Aparte de los pagos, es frecuente que las plataformas oferten otros servicios a establecimientos y usuarios, como es el caso de los seguros de daños o de responsabilidad civil que vienen a asegurar el cumplimiento de diversas obligaciones contractuales, sobre todo de los huéspedes en este caso. Pero también es posible pensar en otro tipo de servicios accesorios, tales como asistentes de fotografía y video para establecimientos o similares.

Todo ello podrá dar lugar al nacimiento de las correspondientes pretensiones frente a la plataforma en caso de incumplimiento o falta de conformidad en estos servicios, incluida lógicamente la pretensión de responsabilidad contractual cuando corresponda.

### **2. En particular, la asunción por la plataforma del contenido de la información suministrada o la expresión de garantías sobre el servicio subyacente**

Tampoco existe exoneración de responsabilidad de la plataforma cuando esta asume o controla la información ajena suministrada (información propia, en realidad), o cuando realiza manifestaciones sobre la prestación o características del servicio subyacente que puedan ser entendidas por un usuario final medio como una garantía.

Como ejemplo suele ser frecuente la cita de la SAP de Cuenca, 1.<sup>a</sup>, 08.05.2018 (JUR 185470): la demandante había sufrido diversas lesiones a consecuencia de la caída sufrida a montar a caballo durante una actividad de ocio que había contratado a través de la web de la sociedad demandante. Había adquirido un bono que posteriormente debía entregar a otra empresa que regentaba el centro hípico donde se desarrollaba en realidad la actividad de monta, todo ello siguiendo las indicaciones de la sociedad demandada.

Resultó que el centro hípico no estaba legalizado para realizar esta actividad, ni tampoco inscrito en el registro correspondiente, y resultaba evidente que no cumplía los estándares mínimos de calidad ni requisitos exigidos (ni cumplía los requisitos administrativos ni contaba con un seguro de responsabilidad civil). En estas condiciones, nunca debió haber sido sugerido como un centro idóneo donde hacer uso del bono adquirido por el consumidor y en este punto residía, a juicio de la AP, la negligencia imputable a la empresa intermediaria en la venta de los bonos. Debe señalarse, por otra parte, que la caída se produjo por una defectuosa prestación del servicio al no estar bien amarradas las riendas a la silla.

En la fundamentación jurídica y descendiendo a la aplicación de la LSSI a los efectos de determinar la responsabilidad civil de la empresa como intermediaria digital, a la AP de Cuenca le resulta claro que la página web que vendió el bono no ejerce una influencia dominante o decisiva sobre la prestadora del servicio subyacente, pero tampoco ocupaba una posición de neutralidad ni se limitaba a ser una mera página de enlaces o anuncios (así, gestionaba también el pago).

Así las cosas, la AP (FD tercero) apela básicamente a un principio de buena fe contractual exigible a la empresa demandada que parece identificar, en realidad, con tres criterios que sirven para determinar la responsabilidad de los intermediarios digitales:

- a) Por un lado, la sentencia recoge las manifestaciones propias de la web que parecen garantizar la calidad del servicio subyacente, con afirmaciones expresas del tipo *«Nuestro sistema de opiniones se asegura de que todas nuestras empresas estén sujetas a los más altos estándares de profesionalidad. Las calificaciones están basadas en los comentarios de clientes verificados»*, o cuando se informa al consumidor que las empresas anunciantes cumplen *«los más altos estándares de profesionalidad»*.
- b) En segundo lugar, parece aludirse a la idea de la confianza suscitada por parte de la página web sobre el consumidor acerca de la supervisión y control que ella misma realiza sobre las actividades de sus empresas anunciantes, al menos en lo relativo a que la web comprueba que tales empresas se encuentran legalizadas y cumplen con todos los requisitos normativos exigidos para llevar a cabo su actividad (en este caso, licencia y seguro). La web o plataforma estaría suscitando en el consumidor esta confianza, que posteriormente no puede defraudarse amparándose en exoneraciones genéricas de responsabilidad frente al consumidor.

- c) Por último y lo que nos parece muy relevante, hay una referencia expresa al hecho de que la plataforma intermediaria no haya comprobado «*un mínimo estándar de profesionalidad de las empresas anunciantes*», o no ha verificado «*esta mínima garantía*».

Este último punto no ha sido especialmente comentado respecto a esta sentencia, pero nos parece un aspecto de interés también, porque viene a reconocer que las plataformas que intermedian profesionalmente en la celebración de contratos (intermediación contractual) asumen por ello obligaciones de información y diligencia (comprobación y verificación) que resultan inherentes a su labor mediadora. En este caso, la obligación de comprobar la legalidad de la prestación del servicio subyacente ofrecido a través de una web que cobra por ello.

En este caso, la aplicación conjunta de estos criterios llevó a la AP de Cuenca a revocar la sentencia de primera instancia y condenar a la web que vendió el bono a pagar los daños sufridos por la demandante (algo más de 22.000 euros), como responsable solidaria de los mismos.

## BIBLIOGRAFÍA

- ALBIEZ DOHRMANN, K. J., «La ausencia de negociación en la contratación digital a propósito del Reglamento (UE) 2019/1150, de 20 de junio, sobre el fomento de la equidad y la transparencia para los usuarios profesionales de servicios de intermediación en línea», *ADC*, 2022-IV, pp. 1397 ss.
- ALFARO ÁGUILA-REAL, J., «La regulación de las plataformas», en *Almacén de Derecho*, 2 de mayo de 2016 (disponible en <https://derechomercantiles pana.blogspot.com/2016/05/la-regulacion-de-las-plataformas.html>).
- ÁLVAREZ LATA, N., *Cláusulas restrictivas de responsabilidad civil*, Ed. Comares, Granada, 1998.
- ÁLVAREZ MORENO, M<sup>a</sup> T., *La contratación electrónica mediante plataformas en línea*, Ed. Reus, Madrid, 2021.
- ARCOS VIEIRA, M<sup>a</sup> L., «Sobre el carácter «contractual» o «extracontractual» de la responsabilidad civil por incumplimiento de obligaciones legales», en ATAZ LÓPEZ/ COBACHO GÓMEZ (coords.), *Cuestiones clásicas y actuales del Derecho de daños. Estudios en Homenaje al profesor Dr. Roca Guillamón*, Tomo I, Ed. Aranzadi, Cizur Menor, 2021, pp. 371 ss.
- ASÚA GONZÁLEZ, C., «Comentario del artículo 1101 CC», en BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO (dir.), *Comentarios al Código Civil*, Tomo VI, Ed. Tirant lo Blanch, Valencia, 2013, pp. 8058 y ss.
- BUSTO LAGO, J. M., «La responsabilidad civil de los prestadores de servicios de la sociedad de la información (ISPs)», en REGLERO CAMPOS (Coord.), *Tratado de responsabilidad civil*, Tomo III, Ed. Aranzadi, Cizur Menor, 2008, pp. 971 ss.
- CAMPOS CARVALHO, J., «Online platforms: concept, role in the conclusion of contracts and current legal framework in Europe», en ARROYO AMAYUELAS/ CÁMARA LAPUENTE (dirs.), *El Derecho privado en el nuevo paradigma digital*, Colegio Notarial de Cataluña, Ed. Marcial Pons, Madrid, 2020 pp. 239 ss.

- CASTAÑOS CASTRO, P., «El contrato entre plataforma y usuario profesional desde la óptica del RE-P2B», *REJC*, núm. 7, 2023, pp. 51 ss.
- CAVANILLAS MÚGICA, S., «La responsabilidad de los proveedores de información en la Ley 34/2002, de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico», en CAVANILLAS MÚGICA Y OTROS, *Responsabilidad de los proveedores de información en internet*, Ed. Comares, Granada, 2007, pp. 1 ss.
- CLEMENTE MEORO, M., en CLEMENTE MEORO/ CAVANILLAS MÚGICA, *Responsabilidad civil y contratos en internet*, Ed. Comares, Granada, 2003.
- CREMADES GARCÍA, P., «Contrato de mediación y plataformas digitales de alojamiento turístico», en LÓPEZ SÁNCHEZ (coord.), *El alojamiento colaborativo. Problemática jurídica actual de las viviendas de uso turístico*, Ed. Dykinson, Madrid, 2021, pp. 221 ss.
- CUENA CASAS, M., «La contratación a través de plataformas intermediarias en línea», *Cuadernos de Derecho Transnacional*, núm. 2, 2020, pp. 283 ss.
- DE ALMEIDA VIDAL, J., «O novo regulamento (UE) 2022/2065 do Parlamento Europeu e do Conselho e a responsabilidade civil das plataformas digitais de contratação de alojamento: uma oportunidade perdida», *RGDT*, núm. 7, 2023, pp. 42 ss.
- DE ARTIÑANO MARRA, P., *Régimen jurídico de las plataformas de intermediación electrónica: nuevas perspectivas para un fenómeno en constante desarrollo*, Ed. Aranzadi, Cizur Menor, 2024.
- FERNÁNDEZ PÉREZ, N., *El alojamiento colaborativo*, Ed. Tirant lo Blanch, Valencia, 2018.
- FERRER TAPIA, B., «Autorregulación de las plataformas *versus* derechos y garantías del huésped y anfitrión. Especial referencia a los términos y condiciones de Airbnb», en FELIÚ ÁLVAREZ DE SOTOMAYOR (dir.), *Plataformas digitales en los alquileres vacacionales*, Ed. Reus, Madrid, 2020, pp. 91 y ss.
- FLAQUER RIUTORT, J., «Deberes de transparencia de las plataformas de alojamiento colaborativo», en MUNAR BERNAT Y OTROS (dirs.), *Turismo, vivienda y economía colaborativa*, Ed. Aranzadi, Cizur Menor, 2020, pp. 547 y ss.
- GRIMALDOS GARCÍA, M. I., «El contrato de intermediación entre las plataformas colaborativas y sus usuarios», en ALFONSO SÁNCHEZ/ VALERO TORRIJOS (dirs.), *Retos jurídicos de la economía colaborativa en el contexto digital*, Ed. Aranzadi, Cizur Menor, 2017, pp. 363 ss.
- GRIMALT SERVERA, P., «La responsabilidad de los proveedores de información en Internet y la Ley 14/1966, de Prensa e Imprenta», en CAVANILLAS MÚGICA Y OTROS, *Responsabilidad de los proveedores de información en internet*, Ed. Comares, Granada, 2007, pp. 41 ss.
- HERRERA DE LAS HERAS, R., *Responsabilidad civil por vulneración del derecho al honor en las redes sociales*, Ed. Reus, Madrid, 2017.
- HERRERÍAS CASTRO, L., «El conocimiento efectivo en la jurisprudencia del Tribunal Supremo: ¿hacia una obligación general de supervisión?», en HERNÁNDEZ SAINZ/ MATE SATUÉ/ ALONSO PÉREZ (dirs.), *La responsabilidad civil por servicios de intermediación prestados por plataformas digitales*, Ed. Colex, A Coruña, 2023, pp. 235 ss.
- JARNE MUÑOZ, P., *Economía colaborativa y plataformas digitales*, Reus, Madrid, 2019.
- JIMÉNEZ HORWITZ, M., «La situación jurídica de la plataforma Airbnb en el marco de la economía colaborativa», *Revista Aranzadi Doctrinal*, núm. 3, 2019, BIB 2019\1498.

- MARÍN VELARDE, A., «Vivienda turística y protección del consumidor», en MUÑIZ ESPADA (dir.), *La protección del consumidor en la vivienda colaborativa*, Ed. Wolters Kluwer, Madrid, 2019, pp. 239 ss.
- MAULTZSCH, F., «Contractual liability of online platform operators: European proposals and established principles», *European Review of Contract Law*, núm. 14(3), 2018, pp. 209 y ss.
- MAYORGA TOLEDANO, M. C., «Servicios de intermediación en línea: régimen jurídico de las relaciones de los proveedores con los usuarios prestadores de servicios. Referencias al alojamiento turístico», *Revista General de Derecho del Turismo*, núm. 2, 2020, pp. 1-44.
- MOYA BALLESTER, J., «El objeto: las prestaciones vinculadas al alojamiento colaborativo», en GOSÁLBEZ PEQUEÑO (dir.), *El régimen jurídico del turismo colaborativo*, Ed. Bosch, Madrid, 2019.
- OTERO COBOS, M<sup>a</sup> T., «El alojamiento turístico colaborativo: Régimen iusprivatista», en GOSÁLBEZ PEQUEÑO (dir.), *El régimen jurídico del turismo colaborativo*, Ed. Bosch, Madrid, 2019, pp. 337 ss.
- ORTI VALLEJO, A., «Las relaciones contractuales en las plataformas de economía colaborativa», en ORTI VALLEJO/ RUBIO GIMENO, «*Propuestas de regulación de las plataformas de economía colaborativa: perspectivas general y sectorial*», Ed. Aranzadi, Navarra, 2019, pp. 81 ss.
- RODRÍGUEZ DE LAS HERAS BALLELL, T., *El régimen jurídico de los mercados electrónicos cerrados (e-Marketplaces)*, Ed. Marcial Pons, Madrid, 2006.
- RODRÍGUEZ DE LAS HERAS BALLELL, T., «La contratación en plataformas electrónicas en el mercado de la estrategia para un mercado único digital en la Unión Europea», en MARTENS JIMÉNEZ/ CASTILLO PARRILLA (dirs.), *El mercado digital en la Unión Europea*, Ed. Reus, Madrid, 2019, pp. 93 ss.
- RODRÍGUEZ DE LAS HERAS BALLELL, T., «La fórmula de la DSA para resolver el «dilema de la responsabilidad de las plataformas»: un equilibrio entre continuidad e innovación», en HERNÁNDEZ SAINZ/ MATE SATUÉ/ ALONSO PÉREZ (dirs.), *La responsabilidad civil por servicios de intermediación prestados por plataformas digitales*, Ed. Colex, A Coruña, 2023, pp. 25 ss.
- RUBIO GIMENO, G., «Heterogeneidad de relaciones contractuales y responsabilidad de la plataforma digital», en GARCÍA GONZÁLEZ/ REGINA REDINHA, *Relaciones contractuales en la economía colaborativa y en la sociedad digital*, Ed. Dykinson, Madrid, 2019, pp. 217 ss.
- SERRA RODRÍGUEZ, A., *Cláusulas abusivas en la contratación. En especial, las cláusulas limitativas de responsabilidad*, Ed. Aranzadi, Navarra, 1996.
- TORRES LANA, J. A., «Alquiler de viviendas de uso turístico», en FELIÚ ÁLVAREZ DE Sotomayor (dir.), *Plataformas digitales en los alquileres vacacionales*, Reus, Madrid, 2020, pp. 9 ss.
- TOURINO, A., «Régimen de responsabilidad de las plataformas que operan en el ámbito de la economía colaborativa», en RODRÍGUEZ MARÍN/ MUÑOZ GARCÍA (coords.), *Aspectos legales de la economía colaborativa y bajo demanda en plataformas digitales*, Ed. Wolters Kluwer, Madrid, 2018, pp. 77 y ss.
- TUR FAÚNDEZ, M<sup>a</sup> N., «Los sujetos en el turismo colaborativo: plataformas digitales y proveedor del servicio», en FELIÚ ÁLVAREZ DE SOTOMAYOR (dir.), *Plataformas digitales en los alquileres vacacionales*, Ed. Reus, Madrid, 2020, pp. 47 y ss.

- TUR FAÚNDEZ, M<sup>a</sup> N., «Responsabilidad civil de las plataformas *on line* en el turismo colaborativo», en ATAZ LÓPEZ/ COBACHO GÓMEZ (coords.), *Cuestiones clásicas y actuales del Derecho de daños. Estudios en Homenaje al profesor Dr. Roca Guillamón*, Tomo I, Ed. Aranzadi, Cizur Menor, 2021, pp. 1793 ss.
- VILLAVERDE MENÉNDEZ, I., «La responsabilidad jurídica de los directores y editores de un periódico por la autoría de las *cartas al director*», *Repertorio Aranzadi del Tribunal Constitucional*, 1998-IV, pp. 125 y ss.
- ØSTERGAARD, K./SANDFELD JAKOBSEN, S., «Platform intermediaries in the sharing economy: questions of liability and remedy», *Nordic Journal of Commercial Law*, 2019/1, pp. 20 ss.