

Algunos desafíos e interacciones que puede plantear el uso de plataformas de alquiler temporario de inmuebles

por MARCELO QUAGLIA

Sumario: I. BREVE INTRODUCCIÓN. – II. LOS DIVERSOS VÍNCULOS GENERADOS. – III. LAS RELACIONES CONSTITUIDAS: UN SUPUESTO DE CONEXIDAD CONTRACTUAL. – IV. EVENTUALES RESPONSABILIDADES ENTRE EL OPERADOR DE LA PLATAFORMA Y EL USUARIO. – V. A MODO DE CONCLUSIONES.

I. Breve introducción

Como siempre, es un gusto y un honor aceptar las generosas y desafiantes invitaciones que nos cursa el querido profesor Carlos HERNÁNDEZ; en esta ocasión a fin de abordar la temática propuesta por la Comisión N° 4 (Protección de los Consumidores) de las XXX Jornadas Nacionales de Derecho Civil, a desarrollarse en Corrientes durante el mes de septiembre del presente año.

El tema de la Comisión será, en esta ocasión, “Relaciones de consumo en materia inmobiliaria” y, dentro del vasto ámbito de cuestiones que pueden suscitarse en ese contexto, hemos optado por circunscribirnos al particular fenómeno de las plataformas de alquiler temporario de inmuebles, dado el desarrollo que se advierte de ellas en la práctica, que contrasta con la ausencia de soluciones específicas ante la generación de conflictos, circunstancia que demanda muchas veces del esfuerzo por parte de los operadores jurídicos para poder brindar una respuesta.

Y es que, a través del uso de las llamadas TIC (en el caso redes sociales, aplicaciones basadas en geolocalización, algoritmos sustentados en la big data, etc.), se han desarrollado plataformas digitales que ofrecen alojamiento (desde hoteles hasta viviendas privadas –pasando por pensiones, “hostels” o habitaciones–) para su uso turístico a precios competitivos y, a veces, hasta prometiendo experiencias más cercanas a la convivencia vecinal que turística. Estas nuevas modalidades de concertar negocios han afectado las estructuras jurídicas originales, sustentadas en un mundo presencial y tangible y no en uno inmaterial y globalizado⁽¹⁾.

Como señaláramos, en dicho contexto, generalmente nos encontramos ante un pobre marco normativo, que en el caso de nuestro país no solo se evidencia en el ámbito digital⁽²⁾, sino también en el relacionado con la actividad turística⁽³⁾.

NOTA DE REDACCIÓN: Sobre el tema ver, además, los siguientes trabajos publicados en EL DERECHO: *Responsabilidad civil por incumplimiento de contrato: observaciones y propuestas de modificaciones al Proyecto de Código*, por CAMILO TALE, ED, 250-803; *Desafortunada pretensión de suprimir la tradición e incorporar la inscripción constitutiva en materia inmobiliaria. Derivaciones nocivas del “fetichismo registral” y nociones sobre derecho comparado*, por MARCELO EDUARDO URBANEJA, ED, 246-803; *Contratos sobre cosas ajenas: breves consideraciones*, por MARCELO QUAGLIA, ED, 255-871; *Contratación inmobiliaria: Aspectos notariales y registrales. Recaudos previos*, por H. DOMINGO C. CURA GRASSI, ED, 261-910; *La regla de la previsibilidad contractual en el nuevo Código Civil y Comercial*, por EDUARDO C. MÉNDEZ SIERRA, ED, 264-849; *La nueva dimensión de la responsabilidad precontractual. Aparición, apogeo y crepúsculo de la teoría de von Ihering*, por MIGUEL EDUARDO RUBÍN, ED, 266-919; *El boleto de compraventa inmobiliaria. ¿Contrato preliminar o definitivo?*, por ALEJANDRO BORDA, ED, 271-760; *La prevención en el derecho de daños*, por VALERIA MORENO, ED, 272-447; *Prevención de daños y solidaridad*, por SILVIA MARRAMA, ED, 272-228; *Apuntes en torno a las medidas mitigadoras en el Código Civil y Comercial argentino, con especial atención a la responsabilidad civil por incumplimiento contractual*, por DANIEL UGARTE MOSTAJO, ED, 275-504; *La conexidad contractual en los negocios jurídicos inmobiliarios*, por MARÍA T. ACQUARONE, ED, 289-1506; *Consumidores y corretaje inmobiliario*, por HUGO O. H. LLOBERA, ED, 293-494; *Compraventa inmobiliaria. Un caso que plantea interrogantes en materia de representación, corretaje y cuestiones de consumo*, por JULIANA LABARONNIE, ED, 296-261; *El carácter de la responsabilidad del operador de sitio de e-commerce*, por RITA CASTIGLIONI y NICOLÁS MOFFAT, ED, 278-25; *El actuar de los “cazadores de ofertas” en la compraventa electrónica y la figura del abuso del derecho*, por JUAN IGNACIO CRUZ MATTERI, ED, 304-639; *Responsabilidad de las plataformas de comercio electrónico frente al consumidor*, por MARÍA EUGENIA D’ARCHIVIO, ED, 305-564; *El corretaje inmobiliario frente a la “reserva de compra”*, por MARIO CÉSAR GIANFELICI, ED, 304-131; *Corretaje. Comisión. Autorización de venta. Derecho al cobro*, por Elena B. Hequera, ED, 305-889. Todos los artículos citados pueden consultarse en www.elderechodigital.com.ar.

(1) NORIEGA, Nina Norma; “Plataformas virtuales para alquileres -¿Uber’ de la locación?”, en RubinzalCulzoni, Cita: 1255/2018.

(2) La regulación debe encabezarse por la Ley Argentina Digital Nro. 27078, disposición que se califica a sí misma como de orden público (art. 1).

(3) Se ha destacado que en Argentina los contratos turísticos carecen de un marco normativo general y actualizado. A ello puede

Aplaudimos en esta línea que, a través de encuentros científicos de relevancia como lo son las Jornadas Nacionales, se analicen y propongan eventuales soluciones a este tipo de contextos.

Reconocemos que la tarea no se presenta como sencilla, ya que la conformación de un ámbito común en internet resulta harto dificultosa⁽⁴⁾, especialmente considerando la variedad y diferencia de propuestas y opciones que se generan. Buscaremos simplemente sentar algunos lineamientos generales, sin dejar de recordar que deberá estarse en cada solución al planteo y circunstancias fácticas del caso concreto, siendo necesario en más de una oportunidad romper con los indicios o presunciones que pretendemos sentar en estas líneas. Pasemos entonces al análisis...

II. Los diversos vínculos generados

La Ley 6255 de CABA define, en su artículo 15, como Plataformas Digitales de Alquiler Temporario Turístico a aquellas que lleven a cabo la comercialización, promoción, oferta y/o publicidad del Alquiler Temporario Turístico de las unidades situadas en el territorio de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires por medios informáticos (la disposición es pionera en nuestro país en dedicar un capítulo específico a las plataformas digitales de alquiler temporario); definición que podemos adoptar (con las pertinentes adaptaciones) a los fines del desarrollo de estas líneas.

De tal forma, el internauta que busca un alojamiento se conecta a la plataforma correspondiente, indicando el lugar al que desea ir, el período y el número de personas de su elección, así como otras opciones accesorias de su interés (régimen de comidas, inmueble “petfriendly”, provisión de cochera, desayuno incluido, cercanía a determinadas locaciones, etc.). Basándose en esta información, la plataforma le proporciona una lista de opciones disponibles; entre estas el usuario selecciona la que sea de su interés, efectuando la correspondiente reserva en línea.

Advertimos así la existencia de, al menos, tres partes que se relacionan o vinculan a través del uso de la plataforma, evidenciándose la celebración de una serie de contratos claramente conexos (en los términos del art. 1073 y ss., CCyC).

Cabe aquí formular la primera aclaración: sin perjuicio de lo resuelto en el marco del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (que ha entendido que el servicio de intermediación de una plataforma puede disociarse de la transacción inmobiliaria que contiene⁽⁵⁾), disentimos con tal solución. Por lo pronto, baste con destacar la injeren-

adicionarse también la ausencia de sistematización ya que las normas se encuentran dispersas y desordenadas.

Actualmente puede destacarse en la materia la Ley de Hoteles 18829 y su Decreto Reglamentario 1818/1976; el régimen legal de las agencias de viaje, resultantes de la Ley 18829 y su Decreto Reglamentario 2182/1972; la Ley 25599 de Turismo Estudiantil, la Ley Nacional de Turismo 25997, la Ley 26356 de Sistemas Turísticos de Tiempos Compartidos y la Convención Internacional de Contrato de Viajes, suscripta en Bruselas en 1970 y a la que nuestro país adhirió mediante Ley 19918 (esta Convención se aplica en principio a los viajes con contacto internacional ya que en la misma se permitió que los Estados Partes se reserven la facultad de hacer regir por su propia legislación el contrato de viaje “interno”, Sin embargo, esta reserva no fue realizada por la Argentina donde, en principio, sus previsiones resultan aplicables también en ese ámbito) (ARIAS, Ma. Paula; “El contrato de turismo como relación de consumo”, en RubinzalCulzoni, Cita: 1049/2014).

(4) MILLER, Chistian H.; “¿Qué es Airbnb? Breve crítica al fallo europeo ‘Airbnb Irlanda’ y su particular aplicación de la Directiva 2000/31 relativa a los servicios de la sociedad de la información”, en La Ley 11/06/2020, 6; Cita Online: AR/DOC/510/2020.

(5) Se plantea que el servicio de intermediación procura, sobre la base de una lista estructurada de los alojamientos disponibles en la plataforma electrónica que correspondan a los criterios de las personas que buscan un alojamiento de corta duración, proporcionar un instrumento que facilite la conclusión de contratos en futuras transacciones, siendo el principal rasgo la creación de esa lista en beneficio tanto de quienes dispongan de alojamientos para arrendar como de quienes buscan ese tipo de alojamiento. Asimismo, se asevera que tanto para el oferente como para el eventual usuario se presenten otros cauces o vías a través de los cuales puede lograrse el mismo resultado (Tribunal de Justicia de la Unión Europea, Gran Sala, 19 de diciembre de 2019, Asunto C - 390/18 c. TR LALEY EU/JUR/4/2019).

cia que la plataforma puede tener en todo el vínculo, recordando que, conforme los “términos de servicio” que enuncia –por ejemplo– Airbnb, la misma exige un registro, verifica (a su criterio) la identidad de los usuarios, edita (y hasta elimina) publicaciones, ofrece fotografías profesionales e incluso un “centro de resoluciones” para posibles reclamos por daños a la propiedad⁽⁶⁾.

Entonces, ¿cuáles son los vínculos que se generan?:

A. En primer lugar, advertimos la necesaria vinculación (usualmente de carácter oneroso) entre el administrador de la plataforma (la que muchas veces siquiera es gerenciada por un único sujeto⁽⁷⁾) y las personas que ofrecen el servicio de alojamiento, con la diversidad de opciones enunciadas.

Salvo prueba en contrario, la relación plasmada entre estos sujetos debe calificarse como un vínculo entre empresarios. Si bien excepcionalmente el oferente del alojamiento puede no ser un profesional, debe inferirse que su voluntaria incorporación a una base plasmada en una plataforma de acceso global permite presumir (admitiendo prueba en contrario⁽⁸⁾) su condición de proveedor, especialmente si ponderamos la referencia del artículo 1093, CCyC, que, a diferencia del artículo 2, LDC, admite tal calidad aun en aquel que ocasionalmente ofrezca bienes o servicios.

Lo reseñado no implica desconocer que en este vínculo pueda plasmarse una relación de desequilibrio, sino simplemente que ella deberá adecuarse o reencauzarse a través de las soluciones que brinde en derecho común, sin poder recurrir al microsistema de tutela a la persona consumidora.

B. Otro vínculo se suscita entre el administrador de la plataforma y el sujeto que ingresa a ella (usualmente de carácter gratuito⁽⁹⁾) buscando información sobre la prestación de su interés (alojamiento temporario en una determinada locación y con determinadas características).

No advertimos óbice alguno que nos impida calificar esta relación como de consumo, aun cuando el servicio sea ofrecido (al menos en apariencia) como gratuito. Ratifica lo señalado la circunstancia de que la mayoría de las plataformas son cada vez más completas y prestan, además, del servicio de intermediación entre el alojamiento y el usuario otros complementarios: alquiler de vehículos, gestión de cobros, seguros, sistemas de valoración, “transfers” o traslados, e incluso algunos se erigen en colaboradores de la administración, cobrando tasas turísticas en algunos casos; actividades que, a diferencia de otros auto-

res⁽¹⁰⁾, nos permiten aseverar que la plataforma no puede pretender excluir su responsabilidad alegando prestar un mero servicio de intermediación⁽¹¹⁾.

La labor que desarrollan estas plataformas se separa claramente de la esencia de la economía colaborativa, puesto que deja de ser una transacción entre iguales, y pasa a formar parte de la economía convencional⁽¹²⁾.

C. Y, finalmente, se concreta el vínculo entre la persona que pretende alojarse y su hospedador (usualmente de carácter oneroso), generalmente perfeccionada a través de la plataforma.

Ya destacamos que el hospedador debe, en principio, considerarse como un proveedor, el que, sin perjuicio de la peculiaridad en la modalidad de perfeccionamiento del contrato (a través de la plataforma digital), celebra un típico contrato de servicios, conforme las condiciones y demás cuestiones que se hayan pactado con el alojado, que (también en principio) tiene la calidad de consumidor.

Asimismo, muchas veces el usuario se transforma en un participante activo en la generación de la reputación y la confianza del alojamiento contratado a través de sus valoraciones y, también en general, de la plataforma a través de sus comentarios sobre la gestión de esta⁽¹³⁾, actividades que usualmente son impulsadas o incentivadas por la misma plataforma, ofreciendo a cambio de esas opiniones diversos beneficios (descuentos, late check out o check in, promociones especiales, etc.).

No es inusual en la práctica una activa intervención del consumidor en la cadena de valor, aportando elementos que serán una útil herramienta de promoción de los bienes y servicios ofrecidos, tanto para el administrador de la plataforma como para el oferente del alquiler. Estas actividades transforman al alojado en un prosumidor⁽¹⁴⁾, sujeto que por ser tal no pierde la condición de consumidor.

Naturalmente, la información que se brinde debe desarrollarse con sustento en la buena fe y la veracidad y licitud de su contenido (que recordemos se vuelca en la plataforma a través de calificaciones y comentarios). Destacamos ello no solo por la posibilidad de que se incorporen referencias maliciosas por parte de los prosumidores, sino también porque se ha advertido en el mercado la “venta” de reseñas positivas en distintas plataformas⁽¹⁵⁾.

(6) Así lo destaca MILLER, Christian H.; “¿Qué es Airbnb? Breve crítica al fallo europeo ‘Airbnb Irlanda’ y su particular aplicación de la Directiva 2000/31 relativa a los servicios de la sociedad de la información”, en LA LEY 11/06/2020, 6; Cita Online: AR/DOC/510/2020.

(7) Baste como ejemplo referir al caso resuelto por el Tribunal de Justicia de la Unión Europea, Gran Sala el 19 de diciembre de 2019 en la causa Airbnb (Asunto C - 390/18 c. TR LALEY EU/JUR/4/2019): allí se relata que AirbnbIreland UC (sociedad irlandesa que forma parte del grupo Airbnb - compuesto por varias sociedades participadas por Airbnb Inc., sociedad esta última con sede en los Estados Unidos) ofrece una plataforma electrónica que, a cambio del pago de una comisión, pone en contacto, en particular en Francia, a anfitriones, profesionales y particulares, que disponen de alojamientos para alquilar, por un lado, y a personas que buscan este tipo de alojamiento, por otro. Asimismo, AirbnbPayments UK Ltd (sociedad del Reino Unido) presta servicios de pago en línea relacionados con esta puesta en contacto y gestiona las actividades de pago del grupo en la Unión Europea y Airbnb France SARL (sociedad francesa) presta servicios para AirbnbIreland promocionando la plataforma entre los usuarios del mercado francés, en particular, organizando campañas publicitarias dirigidas a un público determinado.

(8) En este sentido puede resultar relevante determinar en qué plataforma se publicita el alquiler ya que muchas de ellas están prácticamente orientadas a los servicios que prestan profesionales a consumidores o usuarios y otras detentan un carácter más colaborativo (modelo organizacional que permite que los consumidores sean, al mismo tiempo, prestadores de bienes y servicios), diferenciándose así la economía convencional de la llamada colaborativa.

La Comisión Europea en su Comunicación del 02/06/2016 definió la economía colaborativa como “aquellos modelos de negocio en los que se facilitan actividades mediante plataformas colaborativas que crean un mercado abierto para el uso temporal de mercancías o servicios ofrecidos a menudo por particulares” (GUIRADO, Rosa; “La responsabilidad de las plataformas colaborativas”, en Revista del Ilustre Colegio de Abogados de Madrid, en <https://www.otrosi.net/analisis/dossier-la-responsabilidad-las-plataformas-colaborativas>).

(9) Sin perjuicio de la voluntaria o involuntaria provisión de innumerable cantidad de datos e información, lo que conforma el denominado “mercados de futuros conductuales” en lo que se compran y venden predicciones sobre los comportamientos de los potenciales clientes, y hasta se supedita la producción de bienes y servicios a esta información (ZUBOFF, Shoshana; *La era del capitalismo de la vigilancia*, Ed. Paidós, Buenos Aires, 2021).

(10) ARCOS VALCÁRCCEL, Sandra S.; “Alojamiento turístico temporario en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y plataformas colaborativas?”, en ADLA 2021-3, 169 - LLCABA 2021 (septiembre), 1.

(11) En contra de esta posición el Tribunal de Justicia de la Unión Europea, Gran Sala el 19 de diciembre de 2019 en la causa Airbnb (Asunto C - 390/18 c. TR LALEY EU/JUR/4/2019) concluyó que dicha plataforma prestaba un servicio consistente en poner en contacto mediante una plataforma electrónica, a cambio de una remuneración, a potenciales arrendatarios con arrendadores profesionales o no profesionales que ofrecen servicios de alojamiento de corta duración, con el fin de que los primeros puedan reservar un alojamiento (un “servicio de la sociedad de la información” en el sentido de la Directiva 2000/31).

El fallo ha sido pasible de críticas, ponderándose especialmente la diferente solución a la que había arribado el mismo Tribunal en el caso “Uber” (RODRÍGUEZ, Victoria y HADAD, Andrés O.; “Airbnb y un guiño judicial para la nueva década. Comentario a la sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea en el asunto ‘AirbnbIreland’ [C-390/18]”, en La Ley 11/06/2020, 6; Cita Online: AR/DOC/1246/2020 y MILLER, Christian H.; “¿Qué es Airbnb? Breve crítica al fallo europeo ‘Airbnb Irlanda’ y su particular aplicación de la Directiva 2000/31 relativa a los servicios de la sociedad de la información”, en La Ley 11/06/2020, 6; Cita Online: AR/DOC/510/2020).

(12) ARCOS VALCÁRCCEL, Sandra S.; “Alojamiento turístico temporario en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y plataformas colaborativas?”, en ADLA 2021-3, 169 - LLCABA 2021 (septiembre), 1.

(13) ARCOS VALCÁRCCEL, Sandra S.; “Alojamiento turístico temporario en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y plataformas colaborativas?”, en ADLA 2021-3, 169 - LLCABA 2021 (septiembre), 1.

(14) El término admite diversas acepciones: a) un consumidor que se caracteriza por efectuar una actividad que agrega valor al bien o al servicio que está recibiendo, valor que no conlleva per se una transacción monetaria pero que, en algunas situaciones, implica una detracción de los costos de producción o de los recursos que el proveedor debía brindar al mercado (QUAGLIA, Marcelo C.; “Vulnerabilidades 4.0: la figura del prosumidor”, en RCCyC 2022 (febrero), 15/02/2022, 54); b) “un consumidor que participa en el proceso de diseño de los servicios o productos consumidos y que ha encontrado en el mercado digital el ambiente perfecto para desarrollarse. Además, es aquel que puede emitir una opinión sobre tu empresa en la red e influenciar positiva o negativamente a otras personas de acuerdo a su experiencia con tu marca” (<https://www.zendesk.com.mx/blog/que-es-prosumidor/>) y c) una persona que actúa fuera del marco profesional, aunque volcando al mercado lo que le excede o no consume (GALLEGO DOMÍNGUEZ, Ignacio; “El consumo colaborativo: introducción, concepto y clases”, en GOZÁLBEZ PEQUEÑO, Humberto – dir., Régimen jurídico del consumo colaborativo, Ed. Thomson Reuters - Aranzadi, Navarra, 2019, p. 74). Esta última acepción sería la que se condice con la situación que planteamos en este punto.

(15) <https://www.perfil.com/noticias/opinion/leandro-szachtman-resenas-falsas-online.phtml>.

Resumiendo: entre el oferente del alquiler temporario y el usuario se constituirá una relación contractual, usualmente onerosa, caracterizada (salvo prueba en contrario) por constituir un vínculo de consumo, correspondiendo por tanto aplicar el caso las norma del especial régimen de tutela.

III. Las relaciones constituidas: un supuesto de conexidad contractual

Conforme lo reseñado, y como ya señaláramos, los vínculos descriptos evidencian claramente un supuesto de conexidad contractual. Se advierte así la existencia de contratos autónomos que se hallan vinculados entre sí por una finalidad económica común previamente establecida, evidenciándose cada uno de ellos como determinante de los demás para la realización del negocio común (art. 1073, CCyC).

Expresamente así se ha reseñado en las XXIX Jornadas Nacionales de Derecho Civil, aseverándose en la Comisión 4 por unanimidad que la temática de la responsabilidad de las plataformas de comercio online se inserta en el ámbito de la conexidad contractual (...) puesto que en la contratación a través de plataformas digitales se celebran –como mínimo– tres contratos que se encuentran conectados entre sí por una teleología común, que excede a la finalidad individual de cada uno de ellos (conclusión Nro. 4).

Y, si bien la cuestión quizás no resulte de mayor relevancia en el espectro de la tutela al consumidor (ya que el régimen incorpora en varias de sus normas el instituto de la conexidad –arts. 36, 40, LDC, entre otros–), puede resultar de interés con relación al vínculo generado entre los proveedores.

Asimismo, cabe la posibilidad de que a esta relación tripartita se sumen otros sujetos; sea a través de otro contrato con alguna o con varias de las partes (por ejemplo, proveedores de servicios ofrecidos por el administrador de la plataforma, empresas aseguradoras, etc.), o a través de una relación que exceda el marco convencional y usualmente sea de consumo (v.gr. los usuarios que compongan el vínculo familiar o social del consumidor que contrata como usuario de la plataforma); todo ello naturalmente en los correspondientes vínculos de conexidad.

Dentro de este esquema jurídico, ¿cómo operaría eventualmente un régimen de responsabilidad?

IV. Eventuales responsabilidades entre el operador de la plataforma y el usuario

Dado el contexto del presente trabajo, y sin dejar de considerar que (como enunciamos) se evidencian otros vínculos y por tanto otros supuestos de responsabilidad⁽¹⁶⁾, limitaremos el análisis a las responsabilidades que pueden generarse entre el operador de la plataforma y el usuario.

En este aspecto, la primera cuestión es determinar si efectivamente la responsabilidad de la plataforma puede acotarse o limitarse simplemente a la intermediación (que es como usualmente se pretende presentar el negocio, impuesto a través de un contrato por adhesión por parte del administrador de la plataforma).

La cuestión no difiere de cualquier otra plataforma digital, con los consabidos debates que se han generado al respecto, debiendo considerarse cuál ha sido el alcance de la intervención de la plataforma en la operación ya que no todas son similares y ni prestan sus servicios de la misma manera.

En tal sentido y más allá de las diferentes posiciones jurisprudenciales existentes⁽¹⁷⁾, entendemos que cualquier actividad de la plataforma que exceda el marco de la mera intermediación (bastando, por ejemplo, simplemente

que administre un sistema de calificación de los oferentes conforme la información brindada por los usuarios el servicio ofrecido) permitirá considerar a su operador responsable de los daños que el usuario padezca y del incumplimiento de lo ofrecido. Varias con las razones que nos llevan a arribar a esa conclusión, pudiendo destacarse como las más relevantes la clara conexidad contractual existente entre el vínculo que se genera entre el usuario con la plataforma y el usuario con el proveedor del alquiler temporal, la confianza (digna de tutela jurídica) que genera el uso de determinadas plataformas (donde parece que ya nadie contrata con un desconocido⁽¹⁸⁾), el beneficio económico que le aporta la actividad desarrollada a la plataforma, la debilidad estructural propia de la relación (enmarcada como relación del consumo⁽¹⁹⁾), etc.

No desconocemos que cierta posición doctrinaria pretende ubicar a los administradores de plataformas en el rol de corredores (cuyas obligaciones esenciales se describen en el art. 1347, CCyC)⁽²⁰⁾, sin embargo, advertimos que, desde el punto de vista de la responsabilidad civil, usualmente actúan como verdaderos principales o deudores directos en los términos de los artículos 1753 y 732 del CCyC⁽²¹⁾, ya que desempeñan usualmente papeles activos en la recolección o control de datos almacenados (brindando puntuaciones y calificaciones de los oferentes en base a la opinión de los consumidores) y/o proveen servicios o beneficios a los usuarios (descuentos, “early check in”, “late check out”, “transfers”, etc.).

Este tipo de plataformas, lejanos exponentes de la economía colaborativa, se encuentran profesionalizadas y forman parte de la economía convencional⁽²²⁾, lo que conlleva la carga de las responsabilidades que ello implica, y que en el caso de la plataforma que oferta e intermedia en la operación de reserva de un servicio turístico, implicará imponerle una responsabilidad de tipo objetivo⁽²³⁾.

Tal es la solución que propugna el anteproyecto de Código de Defensa de los Consumidores 2024 en su artículo 77 con relación a las llamadas plataformas de intermediación y pareciera ser la sostenida minoritariamente⁽²⁴⁾ en las XXIX Jornadas Nacionales, donde en la Comisión 4 se aseveró que la responsabilidad puede ser objetiva o subjetiva, según se trate que la obligación asumida por la plataforma sea de medios o de resultado, o sea, por su participación activa o pasiva (conclusión 9.b).

Otra cuestión que podría resultar interesante analizar es la vinculada con la injerencia o influencia que puede tener la plataforma en la autonomía de la voluntad del usuario;

(18) Así lo destaca ARCOS VALCÁRCEL, Sandra S.; “Alojamiento turístico temporario en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y plataformas ¿colaborativas?”, en ADLA 2021-3, 169 - LLCABA 2021 (septiembre), 1.

Asimismo, en el marco de las XXIX Jornadas Nacionales, en la Comisión 4, por unanimidad se concluyó que el principio de confianza –de profunda raigambre en el sistema protectorio del consumidor–, constituye una de las principales directrices a los fines de resolver conflictos relativos a la imputación de responsabilidad de las plataformas en línea frente a los consumidores (conclusión Nro. 3).

(19) Y hoy reconocida expresamente a nivel normativo a través de la Res. Mercosur 36/2019, incorporada a nuestro ordenamiento nacional a través de la Res. SCI 310/2020.

(20) SILVESTRE, Norma O. y WIERZBA, Sandra M.; “Economía colaborativa. Concepto, regulación y responsabilidad civil”, en La Ley, 2020-E, 848, TR LALEY AR/DOC/2887/2020.

(21) En esta línea, ARCOS VALCÁRCEL, Sandra S.; “Alojamiento turístico temporario en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y plataformas ¿colaborativas?”, en ADLA 2021-3, 169, LLCABA 2021 (septiembre), 1.

(22) DE LA ENCARNACIÓN, Ana María; “El alojamiento colaborativo: Viviendas de uso turístico y plataformas virtuales”, en Revista Nueva Época Reala, N° 5, p. 30 y ss., enero-junio 2016.

La autora refiere a un trabajo en el que, tras analizar 300.000 ofertas, se advirtió que solo un 7% se correspondía con viviendas de intercambio y el restante 93% se ofrecía a cambio de una contraprestación y que la mitad de la oferta pertenecía a empresas y a propietarios con más de una vivienda (datos disponibles en el informe “Impactos sociales y económicos sobre los destinos españoles derivados del exponencial aumento del alquiler de viviendas turísticas de corta duración, impulsado por los nuevos modelos y canales de comercialización P2P”, de Exceltur (junio 2015); <http://ep00.epimg.net/descargables/2015/06/25/04d5042196ea7da17531da405704a3eb.pdf>).

(23) Cita en tal sentido ARCOS VALCÁRCEL, Sandra S. (“Alojamiento turístico temporario en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y plataformas ¿colaborativas?”, en ADLA 2021-3, 169 - LLCABA 2021 (septiembre), 1) la sentencia “Favale, Roque Daniel y otro c/ Despegar.com.ar s/ ordinario” de la CNCom., sala A (28/06/2019, cita Online: TR LALEY AR/JUR/27439/2019) donde se indica que los sitios de internet pueden ser asimilados a una sucursal o un establecimiento dependiendo del nivel de interactividad del sitio.

(24) La mayoría propugnó una responsabilidad objetiva, fundada en el riesgo de la actividad, la obligación de seguridad, la generación de confianza y/o el defecto del producto (Conclusión 9.a).

La cuestión, si bien puede relacionarse con la responsabilidad que se genere, apunta más bien a generar un vicio de la voluntad en el consumidor que pretende contratar, aunque, veremos más adelante, que también afectará a los competidores.

(16) Para ampliar la cuestión puede consultarse QUAGLIA, Marcelo C.; “Plataformas de alquileres temporarios de inmuebles”, en “Daños en los Entornos Digitales. Tomo II”, obra colectiva dirigida por el Dr. Jorge M. Galdós, Ed. RubinzalCulzoni, Santa Fe, 2023, p. 375 y ss.

(17) Si bien se evidencian posturas variadas y diferentes matices podemos simplificarlas en dos: la de la Cámara Nacional Civil (causa “Claps”) y la de la Cámara Nacional Comercial (causa “Kosten”). Para ampliar la cuestión puede consultarse, entre otros, ARIAS, Ma. Paula; “Responsabilidad de las plataformas de comercio online. La búsqueda de una posición intermedia entre ‘Claps’ y ‘Kosten’”, en Revista El Derecho del 10 de noviembre de 2021 (Nro. 15.195), p. 1.

sea, por ejemplo, dirigiendo las ofertas a determinados proveedores de alquileres o adulterando (o simplemente no controlando) la veracidad de las calificaciones que administra y publicita (los llamados “patrones oscuros”⁽²⁵⁾). Tal proceder puede generar un vicio en la voluntad pasible de anular el acto y, naturalmente, de reclamar los daños y perjuicios que se generen.

También debemos considerar lo relativo al tratamiento de la información personal que el usuario de la plataforma, intencional o accidentalmente (por ejemplo, a través del uso de las redes sociales y aplicaciones basadas en la geolocalización que hacen a una búsqueda más personalizada), vuelca en ella, datos que son moneda de intercambio a la que la plataforma recurre para, aparentemente, brindar un servicio en forma gratuita⁽²⁶⁾.

La protección de datos se destaca en el artículo 9 de la Ley 25.326, norma vital a los efectos de proteger a los usuarios de las plataformas de este tipo. La trasgresión a esta ley conlleva, en virtud de sus artículos 31 y 32, a la responsabilidad civil y penal sobre quienes se determinen como responsables de las plataformas y/o titulares de los dominios en líneas inscriptos en NIC.ar. El damnificado puede esgrimir las acciones específicas que la Ley 25.326 ofrece a los efectos de hacer cesar la situación y la reparación respectiva desde la órbita civil e impulsar la acción penal bajo la figura penal “delitos contra el honor”, artículo 117 bis, Código Penal⁽²⁷⁾.

(25) Sobre el punto puede consultarse QUAGLIA, Marcelo C.; “Contratos inevitables + prosumidor + patrones oscuros = ¿prácticas abusivas digitales?”, en “Derecho, Innovación & Desarrollo Sustentable”, Rev. de El Derecho, Nro. 23, Febrero 2025, p. 18, Cita Digital: ED-VCMLXXXIII-110.

(26) Autores como Miller aseveran que la justicia europea se ha convertido en el último bastión de la privacidad, el honor y la imagen –y otros “viejos” derechos individuales– frente al avasallamiento de compañías cada día más poderosas, cuyo negocio es justamente la explotación de datos personales (aunque, irónicamente, bajo las banderas de la libertad de expresión y de acceso a la información), y todo ello en un mundo que todavía no comprende que separar la vida en “real” y “virtual” es un error, simplemente porque lo analógico y lo digital son apenas aspectos de una realidad histórica que nos toca comprender y asimilar (MILLER, Chistian H.; “¿Qué es Airbnb? Breve crítica al fallo europeo ‘Airbnb Irlanda’ y su particular aplicación de la Directiva 2000/31 relativa a los servicios de la sociedad de la información”, en La Ley 11/06/2020, 6; Cita Online: AR/DOC/510/2020).

Hemos referido a estas cuestiones en la nota al pie Nro. 14.

(27) NORIEGA, Nina Norma; “Plataformas virtuales para alquileres - ¿‘Uber’ de la locación?”, en RubinzalCulzoni, Cita: 1255/2018.

Naturalmente, el usuario adicional (grupo familiar o social de quien contrata) tendrá la misma legitimación activa que el consumidor contratante.

Finalmente, cabe –al menos en el marco teórico– considerar que el sujeto pasivo de la responsabilidad que genere la conducta dañosa sea el usuario del servicio quien, por ejemplo, de mala fe puede incorporar información errónea o maliciosa con relación a la plataforma propiamente dicha o respecto a un oferente de alquiler temporario en particular.

Ahora bien, en tales casos no solo será necesario lograr acreditar la configuración de un factor de atribución de responsabilidad subjetivo a través de la imputación de una conducta dolosa o culposa, sino también se tendrá que acreditar el necesario nexo de causalidad entre dicho proceder y el daño que se invoque, situaciones que en la práctica resultarán en extremo dificultosas.

Ponderamos el supuesto dado que quedaría enmarcado en el ámbito de la responsabilidad vinculada al uso de plataformas digitales, aunque vemos difícil su configuración y, más aún, su eventual acreditación.

V. A modo de conclusiones

Hasta aquí, un breve desarrollo, con algunas propuestas de preliminares soluciones, vinculadas con eventuales conflictos que podrían configurarse en el contexto del uso de plataformas digitales para el alquiler temporario de inmuebles.

Esperamos que estas líneas puedan ser el disparador de otras inquietudes y mejores soluciones, así como que ellas sean llevadas y tratadas en el seno de las queridas Jornadas Nacionales que este año, nuevamente, nos convocan a debatir y pensar en mejores herramientas en busca de arribar a soluciones más justas y concretas en aras de la tutela efectiva de las personas.

Con ello nos contentamos.

VOCES: COMPRAVENTA INMOBILIARIA - DAÑOS Y PERJUICIOS - RESPONSABILIDAD CIVIL - CÓDIGO CIVIL Y COMERCIAL - DEFENSA DEL CONSUMIDOR - CONSTITUCIÓN NACIONAL - OBLIGACIONES - RELACIÓN DE CONSUMO - CORRETAJE - CONTRATOS - ACTOS Y HECHOS JURÍDICOS - LEGITIMACIÓN PROCESAL - COMISIÓN - CULPA - PÉRDIDA DE CHANCE - CONTRATO DE LOCACIÓN - COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS - ABUSO DEL DERECHO - COMERCIO ELECTRÓNICO - MULTA - DAÑO PUNITIVO - E-COMMERCE