
This is the **published version** of the bachelor thesis:

Díaz Apinayé, Jessica; Suquet Capdevila, Josep, dir. Les plataformes digitals i la protecció de les empreses : el cas d'ús d'Airbnb. 2024. (Grau de Dret)

This version is available at <https://ddd.uab.cat/record/303652>

under the terms of the  license



Universitat Autònoma de Barcelona

FACULTAT DE DRET

**LES PLATAFORMES DIGITALS I LA
PROTECCIÓ DE LES EMPRESES:
EL CAS D' ÚS D'AIRBNB**

JESSICA DÍAZ APINAYÉ

Treball de Fi de Grau

Grau en Dret

Director: Josep Suquet Capdevila

Curs: 2023-2024

ÍNDIX

Abreviatures	3
Resum	4
Abstract	5
Introducció	6
Objectius i Hipòtesis.....	9
Metodologia i estructura del treball.....	11
Definicions: paraules clau	12

I. ESTAT DE L'ART

A. Reglament (UE) 2019/1150: Platform to Business

1) Introducció al Reglament.....	15
2) Objecte i àmbit d'aplicació.....	18
2.1 Àmbit d'aplicació material.....	18
2.2 Àmbit d'aplicació territorial.....	19
3) Condicions generals.....	20
3.1 Redacció.....	20
3.2 Modificació.....	21
3.3 Suspensió, extinció o restricció.....	23
3.4 Classificació.....	24
4) Règim d'infraccions i sancions.....	26

B. Cas d'ús: Airbnb

1) Introducció a la plataforma.....	29
2) Marc jurídic de referència.....	32
3) Condicions generals.....	36
4) Règim de resolució de conflictes.....	

II. DISCUSSIÓ: EFECTIVITAT DEL REGLAMENT P2B I ADEQUACIÓ DE LA REGULACIÓ INTERNA D’AIRBNB.....	44
---	-----------

III. CONCLUSIONS

IV. BIBLIOGRAFIA.....	50
------------------------------	-----------

V. ANNEXES.....	52
------------------------	-----------

Abreviatures

AIRBNB	Air Bed and Breakfast
P2B	Platform to Business
TJUE	Tribunal de Justícia de la Unió Europea
UE	Unió Europea
DSA	Llei de Serveis Digitals
EEMM	Estats Membres
P2P	Peer to peer
EEE	Espai Econòmic Europeu
CCGG	Condicions generals
LCD	Llei de Competència Deslleial
LCG	Llei sobre les Condicions Generals de Contractació

Resum

El mercat digital ha anat adquirint molta rellevància els darrers anys, fet que es pot evidenciar en la creixent presència de plataformes digitals en línia en el marc de la economia col·laborativa, realitat que ha comportat el naixement de nous reptes normatius pel que fa a la seva regulació. Partint d'aquest esdeveniment, la Unió Europea ha optat per establir una sèrie de normes d'abast més ampli dirigides als prestadors de serveis d'intermediació en línia i motors de cerca per tal d'assolir un equilibri entre les parts intervinents, més específicament entre la plataforma i els usuaris professionals que introdueixen els seus productes, mitjançant el requeriment d'una major transparència, claredat i protecció.

D'aquesta nova necessitat regulativa sorgeix el Reglament (UE) 2019/1150, que pren com a base fonamental la idea de que el proveïdor de la plataforma en línia ostenta una posició de domini, no adequant-se així als requeriments de les regulacions i actuant en moltes ocasions de manera abusiva. Un cop treballat el reglament en qüestió, es procedirà a analitzar el model del negoci d'Airbnb, centrant-nos en determinar si s'ha produït, o no, l'adaptació del seu contingut normatiu a les noves exigències establertes per la UE.

Paraules clau: plataformes digitals – economia col·laborativa – serveis d'intermediació en línia – proveïdor – usuaris professionals.

Abstract

Over the past few years, the significance of the digital market has grown substantially, as evidenced by the relevant rise of online digital platforms within the collaborative economy. Nevertheless, this trend has also given rise to new regulatory obstacles in terms of their management. Consequently, the European Union has implemented a set of guidelines for online intermediation service and search engine providers, which aims to achieve an equitable balance between the platform and the professional users who introduce their products. These rules require greater transparency, clarity, and security to guarantee and ensure fairness for all the parties involved.

This recent regulatory need has led to the introduction of Regulation (EU) 2019/1150. This legislation is founded on the notion that online platform providers hold a predominant position and must adhere to regulations to avoid acting in an abusive manner. Having studied the regulation, we will mainly analyze Airbnb's business model to ensure its compliance with European Union rules.

Key words: digital platforms – collaborative economy – online intermediation services – provider – professional users.

INTRODUCCIÓ

Els constants avenços tecnològics que han anat sorgint els darrers anys han comportat de manera inevitable una augment envers la digitalització de l'economia i, conseqüentment, afavorit l'establiment i rellevància de la denominada economia col·laborativa, fenomen també conegut com a consum col·laboratiu; es tracta d'un model econòmic horitzontal heterogeni consistent en una dinàmica per la qual els agents que intervenen comparteixen, lloguen o intercanvien una serie d'actius, béns o serveis fent ús de plataformes digitals¹. És a dir, la manera tradicional que des de sempre han adoptat les parts alhora de relacionar-se en el mercat ha estat reestructurada a gran escala mitjançant la tecnologia, adquirint així les plataformes online un paper fonamental.

El serveis d'intermediació en línia constitueixen un element essencial en el desenvolupament d'aquest mercat digital, fet que inexorablement ha generat consciència sobre la necessitat d'establir una regulació més detallada i d'abast més ampli d'aquest relativament nou tipus de relació en el que les noves tecnologies han propiciat noves formes d'intercanvi, col·locant així a l'operador de la plataforma en una posició particularment especial i complexa. De fet, aquesta necessitat d'intervenció normativa ve derivada per l'observació clara del desequilibri present entre les parts, al adoptar una d'elles majoritàriament una posició de subordinació o dependència respecte a la plataforma. Aquesta essencialitat dels serveis d'intermediació ha facilitat que moltes plataformes digitals portin a terme determinades pràctiques que poden resultar, fins a cert punt, perjudicials pels usuaris professionals que hi introdueixen els seus productes, afectant així de manera directa la relació d'aquests últims respecte els clients amb els que es relacionen a través de la plataforma en qüestió².

És per aquest raó que la UE, amb l'objectiu de regular la denominada economia de plataformes en línia i amb motiu d'evitar pràctiques lesives per part dels intermediaris, s'ha vist els darrers anys davant la necessitat de desenvolupar normes concretes per a la regulació d'aquest àmbit. En aquest aspecte, pren especial rellevància la Llei de Serveis Digitals (DSA), que neix fonamentalment com un conjunt de normes aplicables a tota la UE orientades a la regulació dels serveis digitals³.

¹ Santander. (2021). La economía colaborativa, ¿qué es y qué nos puede aportar? Banco Santander. <https://tinyurl.com/2ahfyobs>

² Aquesta problemàtica es veu reflectida de manera detallada al Preàmbul del Reglament (UE) 2019/1150 sobre el foment de l'equitat i la transparència per als usuaris professionals de serveis d'intermediació en línia.

³ Ley de Servicios Digitales: Preguntas y respuestas. Configurar el futuro digital de Europa. Abril 3, 2024

El DSA constitueix un element essencial en el marc de les activitats de les plataformes digitals i, en conseqüència, en la protecció dels internautes del territori europeu, ja que no només garanteix unes condicions de competència equitatives per les empreses, sinó que també s'autoimposa com a objectiu l'establiment d'un marc de transparència òptim, centrat en la protecció efectiva dels consumidors i els seus drets fonamentals en línia, amb la idea d'avançar paral·lelament en aspectes com la innovació, la competitivitat i el creixement del mercat únic⁴. De fet, la plena aplicabilitat del Reglament Europeu tractat va tenir lloc recentment, entrant en vigor i aplicant-se uniformement en tots els països de la UE sense necessitat d'adaptacions nacionals⁵.

Sense perjudici de la rellevància merescuda de la norma, no procedeix oblidar la idea de que existeixen moltes altres lleis de la UE dirigides a la regulació de les interaccions comercials efectuades en l'àmbit digital, com ara la transcendental Directiva 2000/31 sobre el comerç electrònic que, fins a dia d'avui, segueix reconeixent-se com a base fonamental del posterior desenvolupament efectuat de la regulació digital⁶.

En definitiva, la UE no es caracteritza per una escassetat normativa pel que fa a aquest àmbit, però sí per una problemàtica quant a les múltiples i divergents normes dels diferents EEMM i l'adequació d'aquestes a la realitat canviant⁷, fet que s'ha vist reflectit en la necessitat de desenvolupar normes orientades a mantenir relativament actualitzades d'altres. Un exemple d'això seria la Directiva (UE) 2018/1808 del Parlament i Consell de la Unió Europea per la qual es modifica la Directiva 2010/13/UE sobre la coordinació de disposicions, legals administratives i reglamentaries concretes referents a la prestació de serveis de comunicació audiovisual, entre d'altres.

En l'àmbit de la regulació del mercat digital, una de les normes més recents adoptades pel Parlament Europeu i el Consell de la Unió Europea ha estat el Reglament (UE) 2019/1150 sobre el foment de l'equitat i la transparència pels usuaris professionals de serveis d'intermediació en línia (en endavant, "Reglament"), normativa que neix amb motiu d'evitar

⁴ normas de comercio electrónico en la UE | Configurar el futuro digital de Europa

⁵ Comunicado de prensa. Entrada en vigor del Reglamento europeo sobre servicios digitales (RSN o DSA) el 17 de febrero de 2024

⁶ *normas de comercio electrónico en la UE*. (s/f). Configurar el futuro digital de Europa. Recuperado el 13 de mayo de 2024, de <https://digital-strategy.ec.europa.eu/es/policies/e-commerce-rules-eu>

⁷ *Ley de Servicios Digitales: Preguntas y respuestas*. (s/f). Europa.eu. Recuperado el 13 de mayo de 2024, de <https://digital-strategy.ec.europa.eu/es/faqs/digital-services-act-questions-and-answers>

pràctiques lesives per part dels intermediaris digitals i regular la denominada economia de les plataformes en línia⁸, materia que alhora constitueix la base essencial de l'estudi que es portarà a terme.

El Reglament, també conegut com a Reglament P2B, va entrar en vigor el 12 de juliol de 2020, esdevenint d'aquesta manera aplicable a tots els territoris pertanyents a la UE. Des d'un inici, el projecte va desenvolupar-se envers la idea d'assolir un entorn comercial en línia més just, transparent i equitatiu, sobretot i molt concretament buscant la protecció dels usuaris professionals que operen en aquest context, ja que al no tenir la consideració de consumidors i subsegüentment tampoc gaudir d'una protecció addicional davant les empreses, normalment s'han vist amb una capacitat de negociació molt reduïda⁹. Situació poc convenient tenint en compte la creixent dependència d'aquests últims envers les plataformes digitals i la consegüent posició de vulnerabilitat en la que els deixa. En atenció a això, el seu establiment comporta la determinació d'una serie de criteris, requisits i obligacions per tots els prestadors de serveis d'intermediació en línia i motors de cerca, alhora que proporciona de mecanismes efectius de resolució de litigis i reclamacions als usuaris objecte de protecció¹⁰.

Per tal de comprovar l'efectivitat i correcta adequació de la normativa a la realitat pràctica, resulta pertinent analitzar el seu compliment per part d'aquells subjectes que es troben en el punt de mira: les plataformes digitals que actuen com a serveis d'intermediació en línia. Partint d'aquesta base, el present estudi consistirà en examinar de manera conjunta i comparativa la situació jurídica de la plataforma Airbnb en el marc de la economia col·laborativa, fent émfasi en la seva estructura normativa general i en les disposicions establertes dedicades a la resolució de conflictes en específic, tenint en compte els nous requeriments introduïts pel recent Reglament presentat per la Unió Europea, destacant aquelles disposicions destinades a la protecció dels usuaris professionals.

⁸ *Reglamento (UE) 2019/1150 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de junio de 2019, sobre el fomento de la equidad y la transparencia para los usuarios profesionales de servicios de intermediación en línea.*

⁹ (2) Preàmbul. *Reglamento (UE) 2019/1150 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de junio de 2019, sobre el fomento de la equidad y la transparencia para los usuarios profesionales de servicios de intermediación en línea.*

¹⁰ [Reglas P2B \(Platform to Business\): lo que debes saber](#)

Objectiu i hipòtesis

Partint d'aquesta premisa, resulta procedent i rellevant emfatitzar en la idea de que no és un fet desconegut que un dels principals objectius de la legislació europea ha estat, i segueix sent, la protecció dels consumidors en el marc del mercat interior, principalment amb motiu de la seva percepció i subsunció com a part feble en les relacions que efectuen en aquest context. Ara bé, la rellevància que ha anat adquirint el mercat digital els darrers anys ha conduït inexorablement al legislador a replantejar-se la concepció que desde sempre havia tingut dels consumidors com a única part feble en una relació contractual.

En aquest sentit, davant l'essencialitat esdevinguda dels serveis d'intermediació en línia en l'àmbit de l'emprenedoria i els nous models de negoci, s'ha creat la necessitat de proveir a les empreses que en fan ús d'una protecció adequada a la seva posició com a part que ocupa una posició de desavantatge en relació a aquestes plataformes. És a dir, partim de l'apreciació d'una situació en la que las tres parts intervinents gaudeixen d'un nivell de protecció i poder significativament diferent en comparació amb l'altra, ja que mentre el consumidor disposa d'una àmplia legislació de consum per defensar els seus interessos i la plataforma d'un ampli poder de determinació en l'èxit comercial de les empreses, els usuaris professionals, *en la mesura en què la gran majoria de la oferta es produeix a través de plataformes o motors de cerca, acaben ocupant una posició de debilitat contractual que genera indefensió*¹¹.

Així doncs, i com a breu resum, l'objectiu del treball consisteix en l'anàlisi de la regulació de les plataformes digitals, prenent com a base pel seu estudi el Reglament (UE) 1019/1150, i el seu impacte envers els usuaris amb els que es relaciona, centrant-nos específicament en els usuaris professionals, identificant d'aquesta manera quina posició ocupen realment dins d'aquesta relativament nova i complexa relació contractual i fins a quin punt les regulacions genèriques vinculen de manera efectiva el marc normatiu establert per cada plataforma.

És a dir, el treball es desenvoluparà en base a dos qüestions principals: primer, entendre el per què de les constants actualitzacions normatives referents a aquest àmbit, centrant-nos concretament en el sorgiment del Reglament P2B i les exigències derivades del seu contingut

¹¹ José Antonio Castillo Parrilla "El turismo en la economía de los datos y la economía de plataformas en la UE. Especial referencia al Reglamento UE 1150/2019", Revista de privacidad y Dret digital, n°19, juliol-setembre 2020, pàg. 114.

i, en segon lloc, examinar la seva aplicació pràctica a un cas d'ús concret, en aquest cas Airbnb - una de les plataformes amb més pes al sector turístic - per tal de comprovar si ha efectuat l'adequació del seu contingut normatiu a les exigències resultants de les disposicions del reglament en qüestió. En cas afirmatiu, valorar l'efectivitat d'aquestes normes pel que fa al seu objectiu: pal·liar la posició de debilitat que ocupen els usuaris professionals alhora de relacionar-se contractualment amb els proveïdors de serveis d'intermediació en línia.

Metodologia

Pel que fa a la metodologia, el treball es portarà a terme mitjançant l'anàlisi del Reglament 2019/1150 i la regulació pròpia de la plataforma digital Airbnb, seguint una estructura de caire científic consistent en una introducció, l'exposició de l'estat de l'art dels temes objecte d'estudi, una posterior discussió sobre l'adequació de la normativa de la plataforma al reglament i, finalment, unes conclusions, on es discutiran els principals resultats.

En la primera part es defineix l'àmbit d'aplicació i objecte del Reglament, així com les seves condicions generals i el règim d'infraccions i sancions que preveu. Pel que respecte a l'estudi d'Airbnb, es farà énfasis en la seva estructura normativa general i en les disposicions establertes dedicades a la resolució de conflictes en específic, tenint en compte els nous requeriments introduïts pel recent Reglament presentat per la Unió Europea.

Aquests quatre apartats es desenvoluparan tenint en compte la doctrina, jurisprudència i informes oportuns, més de legislació general i soft law pròpia de la plataforma objecte d'estudi.

DEFINICIONS: CONCEPTES CLAU

Al present document els següents termes tindran el significat que s'indica a continuació:

Servei d'intermediació en línia

Servei de la societat de l'informació caracteritzat per portar a terme la funció de facilitar l'inici de transaccions directes entres usuaris professionals i consumidors mitjançant el proveïment d'una plataforma digital als usuaris professionals amb els que manté un contracte, permetent-los l'oferiment directe dels seus béns o serveis als consumidors¹².

Proveïdors de serveis d'intermediació en línia

Qualsevol persona física o jurídica que ofereix o proposa l'ús de serveis d'intermediació en línia als usuaris professionals¹³.

Motor de cerca en línia

Servei digital mitjançant el qual els usuaris poden realitzar cerques de, en principi, tots els llocs web, mitjançant una consulta sobre qualsevol tema que els suscita interès amb la introducció d'una paraula clau, consulta oral o altre tipus d'entrada i que, en resposta de la mateixa, mostra una serie de resultats en relació amb el contingut sol·licitat¹⁴.

Proveïdors de serveis de motors de cerca en línia

Qualsevol persona física o jurídica que ofereix o proposa l'ús de motors de cerca en línia als consumidors¹⁵.

¹²En virtut de l'art. 2.2 del Reglament P2B, on ahora es fa referència al previst a l'art.1, apartat 1, lletra b), de la Directiva (UE) 2015/1535 per la que s'estableix un procediment d'informació en materia de reglamentacions tècniques i de regles relatives als serveis de la societat de l'informació.

¹³Art. 2.3 del Reglament (UE) 1150/2019, de 20 de juny de 2019.

¹⁴Art. 2.5 del Reglament (UE) 1150/2019, de 20 de juny de 2019.

¹⁵Art. 2.6 del Reglament (UE) 1150/2019, de 20 de juny de 2019.

Usuari professional

Tot particular que actúa en el marc d'una activitat professional o comercial o tota persona jurídica que ofereix béns o serveis als consumidors mitjançant serveis d'intermediació en línia amb fins relatius al seu comerç, negoci, professió o ofici¹⁶.

Usuari d'un lloc web corporatiu

Tota persona física o jurídica que fa ús de qualsevol programa informàtic, inclosos llocs web o aplicacions, per oferir béns o serveis als consumidors amb fins relatius al seu comerç, negoci, professió o ofici¹⁷.

Consumidor

Tota persona física que actuï amb fins aliens a la seva activitat comercial, negoci, professió o ofici¹⁸.

Condicions generals

Clàusules i condicions generals preestablertes unilateralment pel proveïdor del servei d'intermediació en línia que regeixen la relació contractual entre aquest i els usuaris professionals¹⁹.

Classificació

Preeminència relativa atribuïda als béns o serveis dels que es fa oferiment mitjançant serveis d'intermediació en línia o rellevància atribuïda als resultats de cerca mitjançant motors de cerca en línia, en base a com els proveïdors mencionats els presenten, organitzen i comuniquen²⁰.

Mediació

Procediment estructurat en el que dos o més parts en un litigi intenten assolir, per si mateixes i de manera voluntària, un acord per el qual es posi fi al

¹⁶Art. 2.1 del Reglament (UE) 1150/2019, de 20 de juny de 2019.

¹⁷Art. 2.7 del Reglament (UE) 1150/2019, de 20 de juny de 2019.

¹⁸Art. 2.4 del Reglament (UE) 1150/2019, de 20 de juny de 2019.

¹⁹Art. 2.10 del Reglament (UE) 1150/2019, de 20 de juny de 2019.

²⁰Art. 2.8 del Reglament (UE) 1150/2019, de 20 de juny de 2019.

litigi suscitat entre elles amb l'ajuda d'un
mediador²¹.

²¹ Definició establerta a l'article 3, lletra a), de la Directiva 2008/52/CE del Parlament Europeu i del Consell.

I. ESTAT DE L'ART

A. El Reglament (UE) 2019/1150: Plataform to Business

1. Introducció al Reglament P2B

L'accés als nous mercats i oportunitats comercials resulta cada cop més senzill gràcies als serveis d'intermediació, factors que, durant els últims anys, han esdevingut essencials per l'emprenedoria, comerç i nous models de negoci, en tant que faciliten l'aprofitament del mercat interior per part de les empreses i alhora beneficien als consumidors de la Unió al permetre una oferta més àmplia de béns i serveis, a més de que contribueixen a l'oferta de preus competitius en línia. Ara bé, cal destacar que aquesta és una qüestió no exempta de reptes pel que fa a la protecció de la seguretat jurídica²².

L'èxit comercial de les empreses que fan ús dels serveis d'intermediació en línia com a instrument per arribar als consumidors, en la majoria d'ocasions ve condicionat pel propi funcionament d'aquests últims, qüestió que es tractarà més a detall en posteriors apartats. El quid de la qüestió resideix en la necessitat de que existeixi una confiança real entre les empreses i els serveis d'intermediació amb els que estableixen relacions comercials. Aquesta exigència prové del fet de que, inexorablement, la creixent intermediació de les transaccions a través de serveis en línia otorga una posició afavorida als proveïdors d'aquest tipus de serveis i, conseqüentment, els proporciona una major capacitat de negociació, fet que pot arribar a perjudicar als usuaris professionals i, indirectament, també als consumidors. És a dir, partint d'aquesta posició de superioritat, els serveis d'intermediació poden arribar a imposar als usuaris professionals, de manera unilateral, pràctiques comercials contràries a la bona fe o al principi de lleialtat de les relacions comercials²³.

Tenint en compte aquest possible succés, el Reglament (UE) 2019/1150 neix com a norma jurídica orientada a la protecció dels usuaris professionals davant les plataformes en línia en les quals exposen els seus productes i serveis.

²² (1) Preàmbul del Reglament (UE) 2019/1150 sobre el foment de l'equitat i la transparència per als usuaris professionals de serveis d'intermediació en línia.

²³ (2) Preàmbul del Reglament (UE) 2019/1150 sobre el foment de l'equitat i la transparència per als usuaris professionals de serveis d'intermediació en línia.

Es precisament per aquesta raó que resulta fonamental **garantir un ecosistema en línia just i transparent**, no tan sols per assolir el benestar dels consumidors, sinó també de les altres figures intervinents, assegurant alhora d'aquesta manera que tant les empreses com els serveis d'intermediació actuïn de forma responsable²⁴.

D'igual manera, els motors de cerca en línia compten amb la capacitat d'influir de manera significativa en l'èxit comercial de les empreses que ofereixen els seus serveis i/o béns als consumidors mitjançant llocs web, en tant que actuen com a importants fonts de tràfic a Internet. N'és un bon exemple la classificació dels llocs web que elaboren els proveïdors d'aquests ja mencionats motors de cerca en línia, ja que això condiciona de manera ineludible l'elecció dels consumidors i, de manera subseqüent, afecta als resultats comercials de l'altra part²⁵. La classificació en el sentit descrit resulta d'especial rellevància pel que fa al desenvolupament de la mateixa per part dels serveis d'intermediació en línia ja que, en tant que influeix en l'èxit de mercat de les empreses, resulta oportú determinar l'adequació del seu funcionament a les exigències de transparència derivades del Reglament.

Així mateix, la naturalesa de la relació entre els proveïdors de serveis d'intermediació en línia i els usuaris professionals que fan ús d'aquestes plataformes pot conduir a una situació de vulnerabilitat d'aquests últims en el moment en què les accions unilaterals dels primers desemboquen en un litigi, ja que les possibilitats que tenen per sol·licitar reparació, **en contra de l'exigit pel Reglament, sembla ser que són limitades**, en tant que els proveïdors en moltes ocasions no ofereixen sistemes interns efectius i accessibles amb els que poder tramitar reclamacions. És més, malgrat la presència de mecanismes alternatius de resolució extrajudicial de litigis, els usuaris segueixen sense obtenir una protecció adequada degut a que aquests tampoc poden arribar a reconèixer-se com a efectius per motius varis, entre ells la falta de mediadors especialitzats en aquest àmbit i la por a represàlies²⁶.

D'altra banda, el potencial transfronterer amb el que compten tant els serveis d'intermediació en línia com els motors de cerca, és un fet de gran rellevància i transcendència que incideix i pot arribar a obstaculitzar de manera directa en el bon funcionament del mercat interior de la

²⁴ (3) Preàmbul del Reglament (UE) 2019/1150 sobre el foment de l'equitat i la transparència per als usuaris professionals de serveis d'intermediació en línia.

²⁵ (4) Preàmbul del Reglament (UE) 2019/1150 sobre el foment de l'equitat i la transparència per als usuaris professionals de serveis d'intermediació en línia.

²⁶ (5) Preàmbul del Reglament (UE) 2019/1150 sobre el foment de l'equitat i la transparència per als usuaris professionals de serveis d'intermediació en línia.

Unió. Per aquesta raó, i tenint en compte les pràctiques comercials potencialment deslleials i nocives per part de determinants proveïdors d'aquests serveis i l'absència de mecanismes de resolució efectius, neix la necessitat d'establir un conjunt de normes obligatòries específiques a nivell europeu amb l'objectiu de garantir un entorn comercial equitatiu, sostenible i de confiança dins el mercat interior en línia²⁷.

Respecte el dit amb anterioritat i per concretar, és vital que els usuaris professionals que fan ús de serveis d'intermediació en línia no només comptin amb una transparència adequada sinó que també amb possibilitats reals de reclamació efectiva en tota la Unió.

Dit això, cal afegir que la normativa mencionada ha d'oferir alhora incentius idonis per promoure aquesta equitat i transparència, a més de reconèixer i protegir aquesta capacitat innovadora pròpia de l'economia de les plataformes en línia, permetent així també una competència sana que doni com a resultat una oferta més àmplia i variada pel consumidor. Una dada que convé puntualitzar és que el Reglament en qüestió s'entén sense perjudici del Dret civil nacional corresponent a cada Estat de la Unió. És a dir, els Estats Membres conserven la seva facultat d'aplicar la normativa nacional que sanciona i/o prohibeix les pràctiques comercials o comportaments unilaterals deslleials en la mesura en què els aspectes no siguin objecte del Reglament²⁸.

En definitiva, el Reglament del Parlament Europeu i del Consell sobre el foment de l'equitat i la transparència per als usuaris professionals de serveis d'intermediació en línia (Reglament P2B) s'estableix partint de la idea de que el proveïdors de les plataformes en línia tenen una posició de domini sobre el usuaris professionals que fan un ús instrumental d'aquestes per arribar als consumidors.

És a dir, abans la protecció jurídica contractual es concentrava sobretot en les parts febles, els consumidors, però durant els darrers anys el legislador s'ha vist davant la necessitat d'ampliar la seva percepció i incloure a les empreses dins aquesta categoria degut al gran poder que han adquirit les plataformes en línia en l'àmbit del comerç i la vulnerabilitat conseqüent dels empresaris.

²⁷ (6, 7) Preàmbul del Reglament (UE) 2019/1150 sobre el foment de l'equitat i la transparència per als usuaris professionals de serveis d'intermediació en línia.

²⁸ (8) Preàmbul del Reglament (UE) 2019/1150 sobre el foment de l'equitat i la transparència per als usuaris professionals de serveis d'intermediació en línia.

2. Objecte i àmbit d'aplicació

El Reglament 2019/1150 també conegut com a Reglament P2B (Platform to Business), va començar la seva plena aplicabilitat el 12 de juliol de 2020 amb l'objectiu d'establir un **marc regulador per a tota la Unió Europea** consistent en la determinació d'una serie de criteris, requisits i obligacions per a tots els prestadors de serveis d'intermediació en línia i motors de cerca, protegint així als usuaris professionals d'aquestes plataformes mitjançant el foment i **establiment d'un entorn comercial en línia més transparent, equitatiu i just**, proporcionant-lis alhora mecanismes efectius de resolució de litigis i reclamacions. L'objectiu del reglament en qüestió es centra en assolir un **equilibri entre les parts** intervinents, sobretot tenint en compte la no consideració dels usuaris professionals com a consumidors ("parts febles") i, conseqüentment, tampoc gaudir de cap mena de protecció addicional enfront els negocis, fet que en moltes ocasions comporta la seva nula o molt reduïda capacitat de negociació²⁹.

2.1 Àmbit d'aplicació material

Els subjectes sobre els que recau el Reglament es troben assenyalats a l'art.1.2 del mateix, conforme el qual es determina la seva aplicació als **serveis d'intermediació en línia** i als **motors de cerca en línia** que facilitin o suggereixin el seu servei a usuaris professionals i usuaris de web corporatius que tinguin el seu establiment o domicili dins la UE i que, mitjançant les plataformes proveïdes, ofereixin béns o serveis als consumidors ubicats a la Unió, independentment d'on estiguin establerts o resideixin els proveïdors dels serveis en qüestió i les lleis que els fossin aplicables³⁰.

Per concretar, d'una banda, el Reglament s'aplica a motors de cerca generalistes que permeten portar a terme cerques de tots els llocs web o de llocs web en un idioma en concret com ara Google Search o Bing i, d'altra, a les següents categories de serveis d'intermediació: marketplaces, com ara Ebay o Amazon Marketplace; botigues d'aplicacions, com ara Apple

²⁹ [Reglas P2B \(Platform to Business\): lo que debes saber](#)

³⁰ "Questions and Answers - Establishing a fair, trusted and innovation driven ecosystem in the Online Platform Economy" Pàgina 9. Versión del documento 0.1

App Store o Microsoft Store; xarxes socials, com ara Instagram o Facebook; eines de comparació de preus, com ho són SkysCanner o Google Shopping³¹.

2.2 Àmbit d'aplicació territorial

L'àmbit territorial d'aplicació del Reglament, així com el seu àmbit d'aplicació material, es troba identificat a l'art. 1.2 del mateix, sent d'especial rellevància el manifestat al punt 9 del preàmbul, on s'emfatitza en la consciència del legislador de la Unió respecte el coneixement de que, freqüentment, tant els proveïdors de serveis d'intermediació en línia com els motors de cerca tenen una dimensió mundial, qüestió que es tradueix en l'especial importància que adquireixen aquelles qüestions relatives a la determinació del règim aplicable a les situacions transfrontereres³².

Com s'ha avançat anteriorment, al tractar-se d'una normativa europea, la pròpia norma, respectant la seva naturalesa i tenint en compte l'àmbit transfronterer que pretén regular, especifica que la seva aplicació va dirigida als proveïdors de serveis d'intermediació en línia i motors de cerca en línia, independentment de si estan o no establerts a un Estat Membre, amb la condició de que es produeixi la concurrència de dos requeriments cumulatius.

En primer lloc, els usuaris professionals o els usuaris de llocs web corporatius a qui hagin estat facilitats o proposats l'ús de serveis d'intermediació en línia o motors de cerca en línia han d'estar establerts dins la Unió. És a dir, l'aspecte rellevant és el lloc d'establiment o domicili del destinatari del servei en qüestió que posteriorment oferirà el seu servei o bé al consumidor. En segon lloc, el Reglament només esdevé aplicable si, a més a més, mitjançant l'ús d'un servei d'intermediació en línia o motor de cerca, els usuaris professionals i usuaris de llocs web corporatius ofereixen els seus béns o serveis a consumidors ubicats a la UE, com a mínim durant una part de la transacció, amb independència d'on es trobin establerts els proveïdors dels serveis d'intermediació en línia o motors de cerca, així com de la llei que els resulti d'aplicació³³.

³¹ S.E. de Digitalización e Inteligencia Artificial y S.E. de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales - Relaciones entre plataformas y empresas (Reglamento P2B). (s. f.).
<https://avancedigital.mineco.gob.es/es-es/Servicios/Paginas/reglamento-p2b.aspx>

³² Fernández, F. T. (2019, octubre 31). *Nuevo Reglamento sobre servicios de intermediación en línea*.
Linkedin.com.

<https://www.linkedin.com/pulse/nuevo-reglamento-sobre-servicios-de-intermediaci%C3%B3n-en-francisco/>

³³ "Questions and Answers - Establishing a fair, trusted and innovation driven ecosystem in the Online Platform Economy" Pàgina 13. Versión del documento 0.1 de fecha 09/07/2020

Recapitulant, el Reglament no ha d'aplicar-se si els usuaris de llocs webs corporatius que fan ús de motors de cerca en línia i els usuaris professionals que se serveixen de serveis d'intermediació en línia com a instruments per arribar als consumidors no estan establerts en la Unió o, en cas de que ho estiguin, els seus serveis es trobin dirigits exclusivament a consumidors que es trobin situats fora de la Unió o no tinguin pròpiament la condició de consumidors³⁴.

A banda de l'expressat prèviament, resulta convenient recordar que l'aplicació del Reglament és independent de la normativa que, en altres aspectes, s'aplica a un contracte. És a dir, qüestions pròpies com els efectes, resolució o validesa d'un contracte, entre d'altres, corresponen al Dret civil nacional sempre i quan sigui conforme al Dret de la Unió i en la mesura en que els aspectes que es tractin no estiguin regulats pel Reglament³⁵.

3. Condicions generals

No és un fet desconegut que, en moltes ocasions i de manera freqüent, els proveïdors de serveis d'intermediació en línia fan ús de clàusules contractuals preestablertes. En aquest sentit, i amb motiu d'assolir una protecció efectiva dels usuaris professionals, el Reglament de referència determina la seva aplicació a aquelles situacions en les que les condicions generals de la relació contractual hagin estat determinades de manera unilateral pel proveïdor del servei d'intermediació en línia. Ara bé, resulta adequat aclarir que malgrat aquestes condicions no hagin estat establertes unilateralment, és necessari que l'apreciació i valoració general d'aquestes es produeixi sempre tenint en compte el cas concret objecte d'estudi³⁶.

Així doncs, el Reglament estableix una sèrie d'obligacions pels proveïdors de serveis d'intermediació que prenen constància des de l'article 3 al 12, on es reflecteixen, entre altres, les següents exigències:

³⁴ (9) Preàmbul del Reglament (UE) 2019/1150 sobre el foment de l'equitat i la transparència per als usuaris professionals de serveis d'intermediació en línia.

³⁵ (8) Preàmbul del Reglament (UE) 2019/1150 sobre el foment de l'equitat i la transparència per als usuaris professionals de serveis d'intermediació en línia.

³⁶ (14) Preàmbul del Reglament (UE) 2019/1150 sobre el foment de l'equitat i la transparència per als usuaris professionals de serveis d'intermediació en línia.

3.1. Redacció: Redacció senzilla i comprensible de les condicions generals, les quals hauran de ser fàcilment accessibles. Conseqüentment, no resulten vàlides aquelles que es caracteritzen per la seva inconcreció o ambigüitat respecte els aspectes comercials pertinents³⁷.

Per tal de garantir que les condicions generals de qualsevol relació contractual permeten veritablement als usuaris professionals determinar aspectes com ara les condicions comercials d'ús o la suspensió dels serveis d'intermediació en línia, i alhora garantir la previsibilitat relativa a la relació contractual que mantenen, és precís que la redacció d'aquestes sigui comprensible i senzilla. En aquest sentit, per tal de garantir total claredat i transparència als professionals pel que fa al coneixement d'on i qui són els consumidors als que es comercialitzen els seus béns i/o serveis, els proveïdors de serveis d'intermediació en línia els han d'informar de quins són els altres canals de distribució o programes associats dels que fan ús per a la comercialització dels seus béns i/o serveis, en cas d'haver-hi³⁸.

Es fa tant èmfasis en la necessitat de garantir transparència i previsibilitat en les condicions generals degut a que resulta un aspecte clau per evitar pràctiques deslleials i alhora promoure relacions comercials sostenibles, raó per la qual és essencial facilitar l'accés a aquestes en totes les etapes de la relació contractual, inclosa la fase precontractual (article 3.1 b)) i garantir, d'altra banda, que les posteriors modificacions de les mateixes no s'apliquin amb efectes retroactius, llevat que resulti més beneficiós pels usuaris professionals o bé la retroactivitat vingui justificada per una obligació legal o reglamentaria³⁹.

3.2. Modificació: Notificació de qualsevol modificació de les condicions generals amb un **preavís mínim de quinze dies**, oferint terminis més llargs quan es consideri necessari i pertinent per tal de proveir als usuaris professionals de la possibilitat de realitzar ajustaments tècnics o comercials per així adaptar-se i complir amb els requeriments derivats de la modificació efectuada (article 3.2).

³⁷ (15) Preàmbul del Reglament (UE) 2019/1150 sobre el foment de l'equitat i la transparència per als usuaris professionals de serveis d'intermediació en línia, i article 3.1 a) del mateix.

³⁸ (16) Preàmbul del Reglament (UE) 2019/1150 sobre el foment de l'equitat i la transparència per als usuaris professionals de serveis d'intermediació en línia, i article 3.1 a) del mateix.

³⁹ (32) Preàmbul del Reglament (UE) 2019/1150 sobre el foment de l'equitat i la transparència per als usuaris professionals de serveis d'intermediació en línia, i article 3.1 a) del mateix.

S'ha de garantir que els usuaris professionals puguin tenir coneixement, en un temps oportú, de les modificacions que es produeixin en les condicions generals de les que en un inici van ser informats, raó per la qual s'exigeix que per raó dels canvis produïts, es compti amb un termini de notificació mínim de quinze dies. En cas que de que com a resultat d'aquestes modificacions en les condicions generals els usuaris es vegin obligats a efectuar adaptacions comercials o tècniques per a adequar-se a la modificació, el termini mínim abans establert ha d'ampliar-se de manera raonable i proporcional a les circumstàncies específiques del cas. Un exemple d'això seria el supòsit en el que als usuaris professionals se'ls exigeix ajustaments tècnics significatius en els seus serveis o béns, com ara l'adaptació dels béns que ofereixen o reprogramació dels seus serveis per tal de poder seguir fent ús dels serveis d'intermediació en línia.

En aquest sentit, i com s'ha comentat en apartats previs, cal destacar la no implicació de retroactivitat de les modificacions efectuades, sempre i quan aquesta no es trobi justificada per una obligació legal o reglamentària i en la mesura en que no resulti més beneficiosa per a l'usuari professional.

Així doncs, els usuaris professionals tenen l'opció de rescindir del contracte en un període de 15 dies desde la recepció de la notificació de la modificació en les condicions generals, sempre i quan el contracte en qüestió no es trobi sota una altra regulació normativa competent i preferent que determini un termini més curt, com ara podria ser el Dret Civil Nacional.

No obstant, cal destacar que el termini de notificació no constitueix una exigència inamovible per part de la normativa, ja que aquest pot no aplicar-se en aquells casos en que l'usuari professional renunciï a ell inequívocament i en els supòsits que, d'acord amb el Dret nacional o de la Unió, no es consideri necessari. Ara bé, cal aclarir que els canvis que es facin respecte a la redacció de les modificacions generals no han de considerar-se modificacions en sentit estricte en la mesura en que no alterin ni modifiquin pròpiament el significat ni contingut d'aquestes⁴⁰.

⁴⁰ La idea general d'aquest punt, que inclou no només l'últim paràgraf sinó que també els dos anteriors, s'extreu del punt (18) del Preàmbul del Reglament (UE) 2019/1150 sobre el foment de l'equitat i la transparència per als usuaris professionals de serveis d'intermediació en línia.

3.3. Suspensió, extinció o restricció: identificació de les **raons i motius que justifiquen la decisió** del proveïdor del servei de suspendre, extingir o restringir els comptes dels usuaris professionals, proporcionant sempre i en qualsevol dels supòsits la justificació de la decisió en qüestió, podent ser aquesta última impugnada a través d'un procediment intern de tramitació de reclamacions. En cas d'extinció, el termini de preavis s'estableix en 30 dies, període en que s'hauran de conservar les dades associades al compte per tal de poder restablir-la en cas d'error (articles 3.1 c) i 4).

Com ja s'ha mencionat amb anterioritat, un proveïdor de serveis d'intermediació en línia té la capacitat de restringir, suspendre o posar fi a la prestació dels seus serveis vers un determinat usuari professional sempre i quan la decisió en qüestió vingui precedida per motius legítims. Tals limitacions es poden portar a terme de diferents maneres, com ara mitjançant l'exclusió de determinats béns o serveis, suprimint directament els resultats de cerca, o bé restringint els llistats individualitzats d'usuaris professionals, sense arribar a suspendre'ls.

Ara bé, atès a que aquest tipus de decisions tenen una incidència directa i significativa respecte els interessos dels usuaris professionals, és precís que es posi a disposició d'aquests, ja sigui abans o en el moment en que tingui efecte la restricció o suspensió, la motivació corresponent a tal decisió. D'aquesta manera, per tal de reduir i minimitzar els efectes negatius que poden derivar d'aquestes decisions, els proveïdors de serveis d'intermediació en línia han d'oferir al subjecte afectat l'oportunitat d'aclarir la seva situació d'incompliment, donant-li així la opció d'esmenar el seu error i posar fi a la irregularitat.

En cas de que el proveïdor de serveis d'intermediació decideixi revocar la mesura restrictiva imposada, ja sigui perquè es va adonar de que era un error o bé perquè la situació d'incompliment va ser solucionada satisfactòriament, ha de reincorporar a l'usuari professional a la situació de normalitat que li correspondria⁴¹.

En cas de que el proveïdor del servei d'intermediació en línia es decanti per extingir la relació contractual amb l'usuari professional, ha de complir primer amb el deure de proporcionar a l'altra part la motivació corresponent a tal decisió com a mínim trenta dies abans que tingui

⁴¹ La idea total d'aquest punt, que inclou no només l'últim paràgraf sinó que també els dos anteriors, s'extreu del punt (22) del Preàmbul del Reglament (UE) 2019/1150 sobre el foment de l'equitat i la transparència per als usuaris professionals de serveis d'intermediació en línia.

efecte l'extinció de la prestació de la totalitat dels seus serveis. Ara bé, no procedeix l'aplicació d'aquest termini en aquells casos en que el proveïdor invoqui els seu dret a extingir de forma immediata la relació en qüestió conforme el permès pel dret de la Unió i el dret nacional. En aquest sentit, entre els motius que permeten l'excepció al termini assenyalat, es troben el frau, els continguts il·lícits o inapropiat, la vulneració de dades o la falsificació, entre altres⁴².

La motivació relativa a la decisió de restringir, suspendre o extingir la prestació de serveis d'intermediació en línia, ha de ser el suficientment clara i precisa com per què, en base a això, l'usuari professional pugui valorar si té o no marge per recórrer la decisió, fet que contribueix a millorar la seva capacitat d'obtenir una reparació efectiva quan calgui. El contingut de la motivació ha d'incloure les raons que fonamenten la decisió i les mesures adoptades han de ser proporcionals a les circumstàncies específiques que, en el seu moment, van conduir a aquesta decisió. Precisament per aquesta raó, es permet als proveïdors excloure béns o serveis específics d'un usuari professional, sempre que resulti tècnicament viable i raonable.

A banda del mencionat en apartats previs, el cert és que el proveïdors de serveis d'intermediació en línia no tenen l'obligació de respondre a la exigència de motivació abans prevista en els casos en els que la suspensió, extinció o restricció vingui precedida per la infracció d'una obligació legal o reglamentaria. A més a més, la motivació tampoc pot ser exigida al proveïdor del servei d'intermediació en línia en qüestió quan aquest pugui provar la infracció reiterada de les condicions generals aplicables per part de l'usuari professional (article 3.4)

3.4. Classificació: Concreció dels **paràmetres principals** que regeixen la classificació en les condicions generals i descripció de qualsevol tractament diferenciat que es doni o es pugui donar als béns o serveis (articles 5 i 7).

L'èxit comercial dels professionals que ofereixen els seus béns i serveis mitjançant plataformes en línia ve condicionat en gran mesura per la classificació que elaboren els proveïdors dels serveis d'intermediació en línia, ja que tal classificació influeix de manera significativa en la capacitat d'elecció dels consumidors, entenent per classificació la

⁴²(23) Preàmbul del Reglament (UE) 2019/1150 sobre el foment de l'equitat i la transparència per als usuaris professionals de serveis d'intermediació en línia.

preeminència relativa de l'oferta de determinats productes sobre altres o bé la rellevància atribuïda als resultats d'una cerca. En aquest sentit, els proveïdors de serveis d'intermediació en línia es caracteritzen per la previsibilitat. És a dir, la classificació que portin a terme no pot ser arbitrària i els paràmetres utilitzats per a l'elaboració d'aquesta han d'estar disponibles de manera anticipada a la seva constitució, facilitant així als usuaris l'enteniment sobre com funcionen els mecanismes de classificació i alhora permetre'ls millorar o modificar allò que considerin convenient⁴³. En definitiva, la transparència i actualització respecte aquesta informació resulta imprescindible i, conseqüentment, en les condicions generals han de constar els principals paràmetres que regeixen la classificació.

Sense perjudici d'això, a la descripció dels paràmetres principals que regeixen la classificació dels resultats s'ha d'incloure un comentari relatiu a la possibilitat que tenen els propis usuaris d'influir activament en aquesta mitjançant una remuneració, ja sigui a través de l'efectuació d'un pagament enfocat exclusivament a la millora de la seva posició dins la classificació o bé per acceptació al sotmetiment d'obligacions addicionals, com ara la contractació de serveis auxiliars o de característiques premium⁴⁴. La redacció on es facin constar els paràmetres de classificació ha de ser necessàriament clara i senzilla per tal de que els usuaris professionals puguin saber quines són les característiques o serveis que es tenen en compte i puguin ser conscients de la incidència real que pot tenir sobre els consumidors⁴⁵.

Ara bé, l'exigència de transparència de la norma respecte als paràmetres esmentats no constitueix una obligació de donar a conèixer informació detallada del funcionament dels seus mecanismes de classificació, sinó que estableix un requeriment als proveïdors d'informar de manera general dels paràmetres principals per tal de garantir una comprensió adequada del seu funcionament⁴⁶.

⁴³ (24) Preàmbul del Reglament (UE) 2019/1150 sobre el foment de l'equitat i la transparència per als usuaris professionals de serveis d'intermediació en línia.

⁴⁴ En aquest sentit, el Reglament fa referència als serveis i béns auxiliars a l'article 6, on disposa que *“cuando se ofrezcan bienes y servicios auxiliares a los consumidores mediante los servicios de intermediación en línea, ya sea por parte de los proveedores de servicios de intermediación en línea o de terceros, el proveedor de servicios de intermediación en línea incluirá en sus condiciones generales una descripción del tipo de bienes y servicios auxiliares ofrecidos y una descripción de si también está autorizado, y en qué condiciones, a ofrecer sus propios bienes y servicios auxiliares a través de los servicios de intermediación en línea”*.

⁴⁵ (25) Preàmbul del Reglament (UE) 2019/1150 sobre el foment de l'equitat i la transparència per als usuaris professionals de serveis d'intermediació en línia.

⁴⁶(27) Preàmbul del Reglament (UE) 2019/1150 sobre el foment de l'equitat i la transparència per als usuaris professionals de serveis d'intermediació en línia.

Per últim, i per concloure amb el comentari de les CCGG, cal assenyalar que, prenent com a base l'objectiu d'aquestes de protegir als usuaris professionals i oferir seguretat jurídica a ambdues parts, les condicions generals que no s'adequïn a la normativa i als seus requeriments han de reconèixer-se com a normes nul·les de ple dret, fet que implica que ha de considerarse que mai han existit i que, en coherència, els seus efectes són erga omnes i extunc. Això mateix aplica a les modificacions sobtades de les condicions generals que contravenen l'obligació de proporcionar i respectar un termini fix de notificació, en tant que es considera que poden arribar a pertorbar de manera significativa les activitats dels usuaris professionals.

És a dir, per tal de limitar i, en la mesura que sigui possible, evitar aquests efectes negatius als usuaris, les modificacions sobtades mencionades amb anterioritat també es consideren nul·les de ple dret en les mateixes condicions descrites prèviament, mantenint com a objectiu la disuassió d'aquest tipus de pràctica. No obstant, cal puntualitzar que aquesta nul·litat contravinguda afecta només a les clàusules específiques que no compleixen amb la normativa. La resta de clàusules que conformen el contracte es mantenen vàlides i aplicables en la mesura que puguin ser dissociades de les clàusules que no respectin la normativa⁴⁷.

4. Règim d'infraccions i sancions

El Reglament P2B no estableix cap règim d'infraccions i sancions, deixant així en mans dels EEMM la garantia d'aplicació del mateix. En atenció a això, a nivell nacional, es podria pensar que davant un incompliment l'Estat podria respondre en base a les accions previstes a la LCD o la LCG, entre altres⁴⁸. De tota manera, en absència del mateix, el Reglament determina i reconeix les següents vies de resolució de controvèrsies, establint així les següents exigències:

- 1. Sistema intern de tramitació de reclamacions (article 11):** tots els proveïdors, exceptuant les petites empreses⁴⁹, han d'establir un sistema intern de

⁴⁷ (20) Preàmbul del Reglament (UE) 2019/1150 sobre el foment de l'equitat i la transparència per als usuaris professionals de serveis d'intermediació en línia.

⁴⁸ [Reglas P2B \(Platform to Business\): lo que debes saber](#)

⁴⁹ En base de la Recomanació de la Comissió, de 6 de maig de 2003, sobre la definició de microempreses, petites i mitjanes empreses i el portal digital de P&R del Ministeri per a la transformació digital i de la funció pública, les petites empreses es poden definir com aquelles que tenen una plantilla de treballadors inferior a 50

tramitació de reclamacions dels usuaris professionals, col·lectiu que serà informat pels proveïdors sobre el funcionament del sistema, així com també del nombre i la tipologia de reclamacions presentades, a més de la mitja de temps que es triga en la gestió i resolució de les mateixes.

És a dir, els proveïdors de serveis d'intermediació en línia han de facilitar un sistema intern de tramitació de reclamacions per tal de permetre als usuaris professionals l'accés a mecanismes efectius i adequats de reclamació, incloent en aquest sentit aquells que hagin pogut estar limitats o exclosos pel que fa a l'ús dels serveis d'intermediació en qüestió. El sistema mencionat ha de consolidarse sobre el criteri d'igualtat de tractament i transparència, a més d'asseverar, com a objectiu principal, que els subjectes que puguin veure's en conflicte, en aquest cas els proveïdors de serveis d'intermediació en línia i els usuaris professionals, puguin resoldre bilateralment i dins un termini de temps raonable la qüestió controversial.

Sense perjudici de l'expressat en l'apartat anterior, i com ja s'ha comentat, les parts intervinents en la controvèrsia mantenen el seu dret a iniciar un procés judicial en qualsevol moment durant o de manera posterior a l'inici del procediment intern de tramitació de la reclamació efectuada. De la mateixa manera, els proveïdors de serveis d'intermediació en línia han de complir amb la imposició normativa que determina el seu deure de publicar i verificar de manera anual informació relativa a la efectivitat i funcionament del seu sistema intern de tramitació de reclamacions, per tal de facilitar als usuaris professionals l'enteniment de les principals causes de conflictes que poden sorgir en el marc de la prestació de diferents serveis d'intermediació en línia⁵⁰.

Els requisits relatius als sistemes interns de tramitació de reclamacions concretats pel Reglament estudiat s'estableixen amb l'objectiu de permetre als proveïdors de serveis d'intermediació en línia un grau raonable de flexibilitat respecte l'ús d'aquests sistemes i la gestió de reclamacions, afavorint així la disminució de la càrrega administrativa que suposen. D'aquesta manera, els proveïdors de serveis d'intermediació en línia han veure's amb la

persones i no superen, pel que respecte al seu volum de negocis anual o balanç general anual, els 10 milions d'euros.

⁵⁰ (37) Preàmbul del Reglament (UE) 2019/1150 sobre el foment de l'equitat i la transparència per als usuaris professionals de serveis d'intermediació en línia.

possibilitat real de respondre proporcionalment a qualsevol ús de mala fe que us pugui donar per part de determinats usuaris professionals⁵¹.

Tenint en compte el cost derivat de l'establiment i gestió d'aquests sistemes interns de resolució de conflictes, resulta adient l'exempció d'aquesta obligació a aquells proveïdors de serveis d'intermediació en línia que per les seves característiques es subsumeixin dins categoria de **petita empresa** conforme a allò disposat a la Recomanació 2003/361/CE de la Comissió. No obstant això, aquest tipus d'empreses conserven el seu dret a crear, per iniciativa pròpia, un sistema intern de tramitació de reclamacions, sempre i quan es compleixin i respectin les premises i criteris establerts pel Reglament tractat. Ara bé, el reconeixement d'aquest sistema com a "intern" no comporta un obstacle per a la seva delegació a un proveïdor de serveis extern o alguna altra estructura empresarial, sempre que aquests últims comptin amb la capacitat i autoritat necessàries per garantir el compliment dels requisits propis del Reglament en qüestió⁵².

2. **Mediació (article 12)**: els proveïdors han de designar dos o més mediadors per resoldre de manera extrajudicial qualsevol litigi entre el proveïdor del servei i les empreses usuàries, afavorint de tal manera la resolució de litigis sense necessitat de recórrer als tribunals.

A efectes de facilitar i incrementar la resolució de litigis relatius a la prestació de serveis d'intermediació en línia mitjançant la mediació, es destaca la conveniència d'incrementar l'establiment de mediadors especialitzats en els serveis d'intermediació en línia, per tal de consolidar i enfortir la confiança de les parts participants en el procediment de mediació i, conseqüentment, incrementar les possibilitats d'assolir solucions ràpides i satisfactòries⁵³.

⁵¹ (38) Preàmbul del Reglament (UE) 2019/1150 sobre el foment de l'equitat i la transparència per als usuaris professionals de serveis d'intermediació en línia.

⁵²(39) Preàmbul del Reglament (UE) 2019/1150 sobre el foment de l'equitat i la transparència per als usuaris professionals de serveis d'intermediació en línia.

⁵³(43) Preàmbul del Reglament (UE) 2019/1150 sobre el foment de l'equitat i la transparència per als usuaris professionals de serveis d'intermediació en línia.

3. Accions judicials incoades per organitzacions o associacions representatives

(article 14): el Reglament preveu la possibilitat de que les organitzacions i associacions representatives dels interessos col·lectius de les empreses usuàries puguin recórrer als tribunals nacionals competents per tal de poder iniciar accions a raó de la constatació d'incompliment de les obligacions establertes pel Reglament, sense perjudici de les accions que es puguin exercitar a títol individual dels usuaris professionals afectats⁵⁴

B. Cas d'ús: Airbnb

1. Introducció a la plataforma

Airbnb es conforma com una plataforma de comercialització electrònica que permet, mitjançant el pagament d'una comissió, el contacte directe entre els professionals que disposen d'allotjaments per llogar i els particulars que busquen subscriure un contracte d'arrendament d'aquest tipus d'allotjament. En poques paraules, forma part d'un model de negoci basat en l'ajuda i col·laboració mútua. Així ho reconeix el TJUE en l'assumpte C-390/18, assenyalant concretament que la finalitat d'Airbnb no es centra pròpiament en el lloguer d'allotjament, sinó més aviat en la idea de facilitar la transacció entre els usuaris de la plataforma, és a dir, arrendadors i arrendataris⁵⁵.

Compta amb una estructura d'actuació en línia simple conformada per un procediment molt senzill consistent en l'enregistrament en la plataforma com a usuari de la mateixa, prenent la consideració d'hoste en cas de que es pretengui trobar allotjament, o amfitrió, en cas d'oferir-ne, permetent així fonamentalment dos possibilitats d'actuació: els amfitrions anuncien allotjament i els hostes realitzen la reserva mitjançant la plataforma en línia. És a dir, a diferència dels proveïdors d'allotjament, Airbnb no és propietari dels habitatges que ofereix, sinó que assumeix com a càrrec la connexió entre aquells que ofereixen estatge i les parts que en busquen, fent això possible mitjançant el proveïment d'una infraestructura

⁵⁴ *S.E. de Digitalización e Inteligencia Artificial y S.E. de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales - Relaciones entre plataformas y empresas (Reglamento P2B)*. (s. f.).
<https://avancedigital.mineco.gob.es/es-es/Servicios/Paginas/reglamento-p2b.aspx>

⁵⁵ Sentencia de 19 de diciembre de 2019 (Gran Sala) (TJUE 2019, 302) Aranzadi Doctrinal (4), 1-2. Editorial Aranzadi, S.A.U, punto 18.

digital en la qual puguin portar a terme les transaccions derivades de la relació contractual esdevinguda⁵⁶.

No obstant, cal aclarir que Airbnb no es limita exclusivament a l'emmagatzematge de dades i la seva posterior exposició, sinó que també realitza altres tasques com ara la gestió de les activitats de pagament portades a terme en l'àmbit de la UE, l'oferiment d'una assegurança de responsabilitat civil, el proveïment de serveis auxiliars, com ara el de fotografia, o la provisió d'una garantia per danys orientada a la protecció dels amfitrions en cas de pèrdues i desperfectes ocasionats per l'hoste en la seva vivenda, entre d'altres⁵⁷.

Ara bé, en la mesura en que la jurisprudència del TJUE ho indica, Airbnb encaixa dins la categoria específica de servei de la societat de l'informació, en tant que es considera que la seva funció radica fonamentalment en la difusió d'informació relativa a una activitat comercial a través de la seva pàgina web online⁵⁸.

Els motius específics que porten a aquesta conclusió prenen constància, a mode il·lustratiu, a la STJUE de 19 de desembre de 2019, C-390/18 - AirBnB Ireland, on s'argumenta el següent:

1. En primer lloc, tal i com es dedueix dels paràgrafs 53 i 54, la plataforma es caracteritza per la creació i presentació d'una llista constituïda per diversos allotjaments disponibles i l'oferiment d'una sèrie d'eines orientades, únicament, a optimitzar i facilitar la cerca, conformant així com a objectiu principal i no accessori la difusió d'informació.
2. En segon lloc, com s'especifica al paràgraf 55 i 56, no es pot considerar que Airbnb sigui un element essencial en la relació contractual ni tampoc que tingui un control decisiu sobre les condicions dels serveis d'allotjament. Tals afirmacions venen justificades, d'una banda, per l'àmplia diversitat d'alternatives amb les que compten tant arrendadors com arrendataris per assolir el seu propòsit, sent un exemple les agències immobiliàries, i

⁵⁶ Geron, T. (2013). Airbnb And The Unstoppable Rise Of The Share Economy. [online] forbes.com. Disponible en: <http://www.forbes.com/sites/tomiogeron/2013/01/23/airbnb-andthe-unstoppable-rise-of-the-share-economy/#6e351f596790>.

⁵⁷ Sentència de 19 de diciembre de 2019 (Gran Sala) (TJUE 2019, 302) Aranzadi Doctrinal (4), 1-2. Editorial Aranzadi, S.A.U.

⁵⁸ Vid., STJUE de 4 de mayo de 2017, *Vanderborght*, C-339/15, apartado. 39. En aquest sentit, la ES:TSJCAT:2019:8266 diu el mateix.

d'altra, pel fet que la plataforma no participa en la delimitació o limitació dels preus dels arrendaments.

Abans de continuar, resulta oportú assenyalar que els serveis prèviament mencionats, com ara el servei de gestió de pagament o el servei de fotografia que ofereix la plataforma, no representen un control determinant sobre el servei d'allotjament, sinó que més aviat es manifesten i constitueixen com elements complementaris i auxiliars amb la finalitat de millorar les condicions de prestació de serveis a l'usuari⁵⁹.

Dit això, convé fer èmfasis en el reconeixement de les dos relacions contractuals diferenciades que prenen lloc durant aquest tipus d'interacció. D'una banda, el contracte d'allotjament, que té únicament com a subjectes contractuals l'usuari que ofereix l'habitatge i el particular que adquireix el seu ús temporalment, en tant que en el moment en que l'hoste realitza una reserva, està contractant directament amb l'amfitrió. Així doncs, aquest primer es constitueix com un model de contracte P2P característic de l'economia col·laborativa en el qual dos particulars estableixen una relació contractual consistent en l'oferiment d'allotjament temporal i ocasional a canvi d'un preu generalment menor a aquell propi del negoci hostaler⁶⁰.

Paral·lelament, hi ha una segona relació contractual que sovint passa desapercibuda i que, precisament per aquest motiu, conforma l'objecte d'anàlisi d'aquest treball i és al que se li ha estat fent referència fins el moment: el contracte d'intermediació en línia⁶¹, contracte per el que la plataforma es compromet a facilitar un espai a l'usuari professional per tal de que aquest últim pugui oferir els seus béns o serveis a canvi d'una comissió.

⁵⁹Pedros, M. M. (s. f.). Airbnb es un prestados de servicios de la sociedad de la información y no un agente inmobiliario

⁶⁰Jiménez Horwitz, M. (2019). "La situación jurídica de la plataforma Airbnb en el marco de la economía colaborativa". Revista Aranzadi Doctrinal, 3.

<https://docplayer.es/182816838-La-situacion-juridica-de-la-plataforma-airbnb-en-el-marco-de-la-economia-colaborativa.html>

⁶¹ Segons l'art. 2.2 del Reglament P2B, es consideren serveis d'intermediació en línia aquells que: a) constitueixen serveis de la societat de la informació segons el previst a l'art. 1, apartat 1, lletra b), de la Directiva (UE) 2015/1535; b) permeten als usuaris professionals oferir béns o serveis als consumidors amb l'objectiu de facilitar l'inici de les transaccions d'aquests amb els consumidors; c) s'ofereixen als usuaris professionals sobre la base de relacions contractuals entre el proveïdors dels serveis i els usuaris professionals que ofereixen els béns o serveis als consumidors.

En definitiva, com bé indica JIMÉNEZ HORWITZ, Airbnb opera com a intermediari tècnic amb l'objectiu de facilitar una plataforma en línia als internautes per tal de que puguin relacionar-se i establir relacions contractuals entre sí. No obstant, cal reiterar el fet de que *no intervé directament en les activitats que realitzen els usuaris, es queda al límit: prop, però fora del contracte de serveis turístics*⁶².

2. Marc jurídica de referència

En l'apartat anterior s'ha comentat que la plataforma digital que constitueix Airbnb ha estat reconeguda en gran mesura i de manera consensuada per bona part de la jurisprudència europea com a servei de la societat de l'informació, fet que inexorablement condueix a entendre, al marge del *perquè* que ja s'ha explicat prèviament, les conseqüències d'aquest fet respecte a la concreció de les característiques pròpies del règim jurídic sota el que actua.

És a dir, la concretització d'Airbnb dins aquesta categoria neix a conseqüència de la seva percepció com a element no posseïdor de poder de control efectiu de la prestació de serveis que s'ofereix en aquest context⁶³ i, subsegüentment, la legislació de la UE li reconeix una **responsabilitat limitada** pel que fa a les possibles controvèrsies que es puguin originar a partir de la informació emmagatzemada i publicada a la plataforma per petició del destinatari⁶⁴.

De la mateixa manera, la Directiva 2000/31/CE de comerç electrònic, basant-se en la idea de que la plataforma tan sols ofereix una intermediació merament tècnica, automàtica i passiva, concreta que a aquest tipus de plataforma tampoc els correspon respondre per l'incompliment contractual o problemàtiques es que puguin generar del mateix. És a dir, d'acord amb el principi de relativitat contractual, i en tant que la plataforma no ofereix el servei d'allotjament, si l'amfitrió no compleix amb la prestació compromesa o bé l'hoste ocasiona

⁶²Jiménez Horwitz, M. (2019). "La situación jurídica de la plataforma Airbnb en el marco de la economía colaborativa". Revista Aranzadi Doctrinal, 3, pág. 4.
<https://docplayer.es/182816838-La-situacion-juridica-de-la-plataforma-airbnb-en-el-marco-de-la-economia-colaborativa.html>

⁶³ (42) Preámbulo de la Directiva 2000/31/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio de 2000, relativa a determinados aspectos jurídicos de los servicios de la sociedad de la información, en particular el comercio electrónico en el mercado interior (Directiva sobre el comercio electrónico).

⁶⁴Aquesta exempció ve condicionada per l'art. 14 - Directiva 2000/31/CE, que determina l'aplicació d'aquesta sempre i quan la plataforma no tingui coneixement o control de la informació il·lícita i quan, tenint tal coneixement, actuï de forma ràpida i efectiva per retirar les dades o bé fent que l'accés no sigui possible.

desperfectes en la vivenda, Airbnb no resulta responsable⁶⁵. En poques paraules, les controvèrsies resultants d'una relació contractual pertanyen a l'àmbit d'actuació dels usuaris, quedant així fora de responsabilitat la plataforma en línia.

De fet, la Directiva mencionada, especifica molt concretament al seu article 15 que els EEMM tampoc poden exigir a les plataformes col·laboratives, en la mesura que ofereixen serveis d'emmagatzematge de dades, com és el cas d'Airbnb, una obligació general de supervisió orientada a la cerca activa de circumstàncies o fets indiciaris d'activitat il·lícites.

Ara bé, com veurem en pròxims apartats, aquesta tampoc pot simplement ometre tals esdeveniments, sinó que té certes obligacions al respecte. N'és un bon exemple el fet de que les institucions europees segueixin incentivant l'adopció de mesures proactives per part d'aquestes plataformes alhora de prevenir conductes il·lícites, sobretot amb l'objectiu de protegir els interessos dels consumidors en particular, com ara mitjançant l'establiment d'un sistema senzill per tal de que els propis usuaris puguin denunciar continguts il·lícits⁶⁶ o a través de l'obligació referent a la constitució d'una estructura tècnica ben organitzada orientada a proporcionar a aquests la seguretat de que realment estan rebent informació transparent, tal i com es dedueix de la redacció de la Directiva 2000/31/CE de comerç electrònic.

Abans d'avançar, una qüestió rellevant a reiterar quant a la regulació jurídica sota la que actuen aquest tipus de plataformes digitals és el fet de que, com ja s'ha comentat i es dedueix d'apartats previs, gran part de les disposicions protectores mantenen com a objectiu principal els consumidors, fet que no resulta estrany tenint en compte l'existència de varis organismes sectorials destinats a la defensa dels seus interessos en altres àmbits⁶⁷, recordem que fonamentalment degut a la seva consideració com a part feble des d'un punt de vista contractual.

⁶⁵ Jiménez, M. (2020). La situación jurídica de la plataforma Airbnb en el marco de la economía colaborativa. *Aranzadi Doctrinal* (3), 1-38. Editorial Aranzadi, S.A.U, pág. 6.

⁶⁶ *Press corner*. (s. f.). European Commission - European Commission.
https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/es/QANDA_20_2348

⁶⁷ *Centro Europeo del Consumidor en España - Ministerio de Consumo - Organismos sectoriales*. (s. f.).
<https://cec.consumo.gob.es/CEC/consultasReclamaciones/comoReclamar/viaExtrajudicial/organismosSectoriales/home.htm>

De tota manera, la idea de portar a terme actuacions eficients des d'un punt de vista contractual ha comportat inevitablement una dependència creixent de les empreses i usuaris professionals respecte els serveis de les plataformes d'intermediació en línia, posicionat així a aquestes últimes en una situació de superioritat comercial. Tenint en compte aquest fet, les plataformes poden arribar a controlar unilateralment el contracte de prestació de serveis en línia i, per tant, portar a terme actuacions perjudicials i injustes pels interessos legítims dels empresaris o professionals, ja sigui mitjançant l'establiment de clàusules facultatives que permetin a la plataforma determinar de manera unilateral la suspensió o extinció dels serveis d'intermediació en línia sense preavis suficient, o bé mitjançant el propi atorgament de poders amplis i discrecionals pel que fa a la supressió de continguts⁶⁸.

Sense anar més lluny, al juliol de 2018 es va publicar una comunicació provinent de la Comissió Europea on s'instava a Airbnb a adaptar les seves clàusules i condicions a la normativa de protecció dels consumidors de la UE, expressant-se així inconformitat respecte la falta de transparència dels preus, entre d'altres pràctiques comercials abusives⁶⁹.

La incertesa i l'estat desactualitzat propi d'aquestes relacions contractuals en l'àmbit jurídic específic a la seva regulació, va comportar que la Comissió Europea, ja a l'any 2016, publicàs una comunicació consistent en l'anàlisi de les oportunitats i reptes inherents a les plataformes digitals, així com també de les controvèrsies jurídiques pendents de resoldre, el qual es va presentar com a document preparatori dels canvis legislatius que resultarien del mateix en un temps posterior⁷⁰. En aquesta línia, també resulta convenient destacar la comunicació de la Comissió Europea contra els continguts il·lícits en línia on es proposaven mecanismes més efectius i mesures proactives dirigides a la seva prevenció⁷¹ i, especialment, la proposta de reglament dirigida al foment de l'equitat i la transparència pels usuaris

⁶⁸ Jiménez Horwitz, M. (2020). "Las responsabilidades de las plataformas en línea en el ámbito del derecho de los contratos: desde la protección de los consumidores hasta la protección de los profesionales y empresarios". CESCO, pág. 6.
https://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Las_responsabilidades_de_las_plataformas_en_linea_en_elambito_del_derecho_de_los_contratos.pdf

⁶⁹ *Press corner*. (s. f.-b). European Commission - European Commission.
https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/es/IP_18_4453

⁷⁰ COM (2016) 288, Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones: Las plataformas en línea y el mercado único digital. Retos y oportunidades para Europa.

⁷¹ COM (2017) 555, Comunicación de la Comisión: Lucha contra los contenidos ilícitos en línea. Hacia una mayor responsabilización de las plataformas en línea y Recomendaciones (UE)2018/34 de la Comisión sobre las medidas para combatir eficazmente los contenidos ilícitos en línea.

professionals i empreses que fan ús de serveis d'intermediació en línia, també conegut com a Reglament (UE) 2019/1150 o Reglament P2B, sobre el que s'elabora gran part del present estudi.

Partint de la consideració de que ulteriorment s'analitzarà l'adequació de la plataforma en qüestió a les disposicions d'aquesta normativa, convé destacar els següents aspectes ja mencionats en la primera part del treball però de manera sintetitzada⁷²:

1. La constitució d'aquesta norma com a reglament implica necessàriament la seva aplicació directa a tots els EEMM de la UE i, consegüentment, deriva en una harmonització igualitaria de les normes referents a aquest àmbit. Així doncs, tots els empresaris o professionals que tinguin el seu domicili o es trobin establerts en territori europeu i que, mitjançant serveis d'intermediació en línia, ofereixin serveis o béns als consumidors ubicats a algun país membre de la Unió Europea, es troben amb la mateixa gama de drets i igualtat de tracte. S'enfoca en regular l'equitat i transparència de l'àmbit concret de les plataformes en línia i compta amb la particularitat de que conté una ratio proteccionista referent als professionals i usuaris, no pròpiament als consumidors, a diferència de gran part de la normativa europea. Ara bé, aquesta política reglamentaria també beneficia necessària i indirectament als consumidors, sobretot tenint en consideració que l'ordre del mercat comú es produeix en cascada.
2. Malgrat l'harmonització resultant mencionada amb anterioritat, cal clarificar que el reglament en qüestió no regula l'actuació de les plataformes en línia en la seva totalitat, sinó que es centra en aspectes puntuals del règim jurídic del contracte d'intermediació en línia, com ara el control de clàusules abusives o l'accés a les dades dels usuaris i el sistema intern de reclamacions, entre altres. Així doncs, no es tracta d'una harmonització completa i sistemàtica, sinó més aviat puntual. En aquest sentit, per exemple, veiem com les normes generals que regulen la validesa, efectes o resolució de contractes segueixen tenint el seu origen en el dret civil nacional oportú.

⁷² Jiménez Horwitz, M. (2020). “Las responsabilidades de las plataformas en línea en el ámbito del derecho de los contratos: desde la protección de los consumidores hasta la protección de los profesionales y empresarios”. CESCO, págs. 7-10.

https://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Las_responsabilidades_de_las_plataformas_en_linea_en_elambito_del_derecho_de_los_contratos.pdf

3. El Reglament no estableix una clàusula general de bona fe com a mecanisme de protecció dels usuaris professionals i empresaris, sinó que opta per un control molt més estricte. En atenció a això, estableix una sèrie de normes de caire imperatiu limitatives de l'autonomia privada en la mesura en que consolida una sèrie de regles que necessàriament han constituir part del contingut del contracte.
4. Es produeix una concretització de les regles referents a la transparència a les pràctiques comercials des d'una perspectiva particular dels serveis d'intermediació en línia o estableix una sèrie de tècniques resolució de conflictes per tal d'assolir l'equitat mencionada.

3. Condicions generals

Per tal de portar a terme l'estudi de les condicions generals d'Airbnb es prendrà com a base l'última versió actualitzada en llengua espanyola dels termes de servei de la plataforma, amb data de 25 de gener de 2024. Abans de procedir amb el desenvolupament però, cal assenyalar que l'anàlisi es desenvoluparà en referència als termes de servei específics pels usuaris europeus (*Airbnb Ireland*), centrant-nos en aquells dirigits o susceptibles de perjudicar als **usuaris professionals**, deixant constància d'aquesta manera que hi ha unes condicions paral·leles que mantenen com a destinataris a aquelles persones que tenen la seva residència o establiment fora de l'Espai Econòmic Europeu (EEE).

Així doncs, la idea gira entorn la descripció i interpretació de determinades clàusules de manera sistemàtica, desenvolupant així aquelles susceptibles de vulnerar els drets dels usuaris professionals, havent estat prèviament seleccionades en base a un **criteri propi** després d'una lectura exhaustiva de les condicions generals de la plataforma. En aquesta mateixa línia, i com a complement necessari per a una valoració posterior adequada de les condicions i funcionament d'Airbnb, s'assenyalen els mecanismes de resolució de conflictes proporcionats per la mateixa. Un cop recopilada la informació pertinent, es procedirà a efectuar una valoració de l'adequació d'aquestes condicions generals i mecanismes orientats a la resolució de controvèrsies previstos per Airbnb en comparació amb allò estipulat a les disposicions del Reglament (UE) 2019/1150 a l'apartat II del present estudi. Per tant, el desenvolupament

específic d'aquest apartat consistirà en la il·lustració de les condicions seleccionades i en un breu comentari al respecte per assolir el seu enteniment i comprensió.

Previ a l'estudi de la qüestió, cal introduir la presentació que Airbnb ofereix de sí mateix en aquest espai, remarcant així que opera dins d'un mercat en línia que permet als usuaris registrats com a membres de la plataforma, hostes i amfitrions, relacionar-se eficientment entre si mitjançant el proveïment d'uns mitjans tècnics per tal de que puguin publicar, oferir, buscar i reservar serveis. Conseqüentment, en tant que actua com una plataforma que ofereix un servei de la societat de la informació i no controla pròpiament els continguts publicats, aclareix la seva posició externa al contracte, rebutjant tota concepció de la plataforma com a part integrant del relació contractual directe entre amfitrions i hostes.

No obstant la exposició de la idea prèviament descrita pel que fa al desenvolupament d'aquest punt, el cert és que després d'haver realitzat una lectura íntegra de les condicions generals d'ús de la plataforma, s'ha arribat a la conclusió de que no hi ha cap condició que presenti un grau d'incompliment significatiu del Reglament en qüestió i, conseqüentment, tampoc que suposi una vulneració als drets dels usuaris professionals.

Ara bé, malgrat el seu contingut no conforma pròpiament un incompliment a la normativa, resulta oportú destacar els següents termes de servei (en endavant, "Termes") a raó dels motius que s'expressen de manera posterior a la seva descripció i comentari. Així doncs, entre les clàusules aplicables als amfitrions destaquen les següents:

"Como anfitrión, Airbnb te da derecho a utilizar la Plataforma Airbnb de acuerdo con estos Términos para compartir tu Alojamiento, Experiencia u otro Servicio de Anfitrión con nuestra dinámica comunidad de Huéspedes, y ganar dinero haciéndolo. Crear un Anuncio es muy fácil, y **tú decidirás en todo momento** cómo quieres gestionar tu actividad como Anfitrión y fijar el precio, la disponibilidad y las normas de cada Anuncio." (Termes de servei, 4.1).

Al llarg de la redacció de la condició general número 4, Airbnb especifica que la relació que manté l'usuari professional amb la plataforma és la d'una **persona o entitat independent**, sense perjudici del vincle que els uneix en la mesura en què Airbnb actua com a agent de

cobrament. Així doncs, la plataforma afirma no controlar ni dirigir el servei ofert per l'amfitrió, a aquí atribueix la capacitat de decisió exclusiva en aquest sentit, podent determinar així el moment en què s'ofereix el servei o en quines condicions ho vol fer (Termes de servei, 4.3).

A això s'afegeix explícitament que la subscripció contractual efectuada en el moment en que es realitza una reserva o bé es rep la confirmació de la mateixa comporta el naixement d'una relació directa entre l'hoste i usuari professional i, en conseqüència, **l'amfitrió es conforma com a únic responsable** d'executar el servei ofert en les mateixes condicions i preu especificats a l'anunci. Seguit d'això, concreta que l'ús del servei proporcionat per la plataforma comporta necessàriament l'acceptació de la comissió de servei inherent a Airbnb, informant-se de la seva deducció sobre la percepció dineraria que correspongui a l'amfitrió (Termes de servei, 4.2).

En relació amb l'anterior, la condició de servei referent a la gestió d'anuncis per part de la plataforma resulta especialment transcendent:

“Tu Anuncio debe incluir información completa y veraz sobre el Servicio de Anfitrión, el precio, otros cargos como gastos de limpieza, comisiones de resort, comisiones abonadas fuera de la plataforma en línea, y cualquier norma o requisito aplicable a los Huéspedes o al Anuncio. **La responsabilidad de tus acciones y omisiones recae exclusivamente sobre ti**, y también tienes la responsabilidad de incluir en todo momento información veraz en tu Anuncio y mantenerla actualizada (incluidas las fechas de disponibilidad en el calendario) y el contenido (como las fotos) (...) (Termes de servei, 5.1)”.

Tal com es veu reflectit, Airbnb determina l'obligació corresponent a l'usuari professional d'incloure a l'anunci publicat informació detallada i verídica sobre el servei que ofereix, així com també la determinació del seu preu i les altres possibles despeses derivades de la contractació del servei, com ara aquelles resultants de l'adquisició opcional de serveis accessoris. És a dir, conclou que l'amfitrió és el responsable de la fixació dels preus, així com també de la informació exposada, havent d'informar amb claredat de totes les comissions i càrrecs variables i limitar-se en conseqüència al cobrament efectiu corresponent d'aquells expressament especificats.

Addicionalment, s'emfatitza en que la possible responsabilitat emergent de les accions i omissions pròpies de l'amfitrió recau exclusivament sobre la seva persona, conformant així una de les seves principals obligacions el deure de mantenir diligentment actualitzada la informació prèviament proporcionada al consumidor, la qual haurà de ser real i certa. D'igual manera, aquests resulten responsables en les mateixes condicions dels actes provinents de les terceres persones que, amb el seu vistiplau, hagin participat en la prestació dels serveis (Termes de servei, 5.4)

Concretament, constitueix un aspecte especialment destacable l'exposició que es fa dels **factors que influeixen en el resultats de cerca** (Termes de servei, 5.3), d'on s'extreuen els següents paràmetres principals:

1. L'adequació del servei d'allotjament als paràmetres de cerca establerts per l'hoste. N'és un exemple el número d'hostes o la data i temps per el que es pretén ocupar l'allotjament.
2. Les característiques de l'anunci. Entre aquestes podem distingir dades com ara la ubicació de l'allotjament, el preu i la seva disponibilitat o popularitat, entre altres.
3. L'experiència dels hostes. Amb això es fa referència al coneixement que es pot extreure de l'historial de cancel·lacions de l'amfitrió o a la facilitat del procés de reserva de l'allotjament, com a exemple.
4. Els requisits de l'amfitrió. En aquest sentit es discerneixen els paràmetres fixats per l'usuari que ofereix l'allotjament, com ara el límit mínim o màxim de nits necessàries per poder portar a terme la reserva.
5. Les preferències i historial de cerca de l'hoste. Respecte d'aquest paràmetre s'atén a dades com ara, per exemple, els anuncis consultats pel consumidor o bé l'ubicació des d'on es realitza la cerca.

Per acabar, cal afegir que es subratlla la responsabilitat dels amfitrions d'informar-se sobre les obligacions, prohibicions o limitacions establertes per les disposicions pròpies del règim jurídic de la jurisdicció sota la que es troben sotmesos, declarant que la informació proporcionada per Airbnb respecte a la legislació aplicable és merament orientativa. En poques paraules, la responsabilitat d'informar-se, comprendre i respectar la legislació

aplicable, incloses les lleis en matèria de protecció de dades i privacitat, recau exclusivament sobre l'amfitrió.

Partint del contingut de les condicions de servei assenyalades, es pot advertir clarament que la **clàusula d'exoneració de responsabilitat** d'Airbnb és característica dels seus Termes, ja que es troba reflectida de manera reiterada en el marc general de la redacció final d'aquestes, concretant així, amb aquest objectiu, clàusules d'exoneració de responsabilitat de tot tipus, en tots els àmbits d'actuació dels usuaris i respecte tota tipologia de danys⁷³. Malgrat la dispensa a Airbnb per part de la normativa d'aquesta amplia exoneració de responsabilitat amb motiu de la seva categorització com a servei de la societat de la informació⁷⁴, no deixa de ser descol·locant la manca total de responsabilitat de l'empresa respecte els seus usuaris, fonamentalment per tractar-se d'una absolució de responsabilitat gairebé il·limitada, com bé es confirma dels preceptes prèviament advertits.

D'altra banda, de la redacció delimitadora dels factors que influeixen en els resultats de cerca es dedueix que la llista no es número clausus, així com la classificació final tampoc és totalment objectiva ni limitada als paràmetres enumerats. En aquest sentit, resulta oportú destacar que la plataforma, tal com es desprèn de la redacció del seu Terme de servei 5.3, permet als amfitrions promocionar especialment els seus anuncis mitjançant el pagament d'una comissió addicional. Ara bé, malgrat aquesta observació, resulta pertinent clarificar i reiterar que sí senyala clarament els factors que tenen més pes a l'hora d'incidir en la determinació de l'ordre dels resultats, sent aquests de manera resumida: la qualitat i popularitat dels anuncis i el preu i ubicació de l'allotjament⁷⁵.

Altrament, entre les diverses condicions genèriques d'ús del servei proporcionat per Airbnb, destaquen aquelles en referència al contingut, les tarifes, les modificacions i la rescissió:

“Algunas partes de la Plataforma Airbnb permiten introducir comentarios, texto, fotos, audio, vídeo, información y otros contenidos. Al introducir Contenido, en cualquier forma y por cualquier medio, otorgas a Airbnb una **licencia no exclusiva, internacional, libre de regalías, sublicenciable y transferible**, durante el período de protección de los

⁷³ En són un exemple els Termes de servei nº 9, 18 i 21. En aquest sentit, malgrat l'exempció de responsabilitat comentada, Airbnb disposa de mecanismes de protecció per l'amfitrió, com ara una assegurança de responsabilitat civil o una protecció relativa a danys.

⁷⁴ Urcelay, M.C. (2020). Airbnb no es, según el TJUE, un agente inmobiliario. Sentència de 19 de desembre de 2019 (Gran Sala) (TJUE 2019, 302) Aranzadi Doctrinal (4), 1-2. Editorial Aranzadi, S.A.U

⁷⁵ Airbnb, Inc. (2024). *Centro de ayuda de Airbnb - Cómo funcionan los resultados de búsqueda*. <https://www.airbnb.es/help/article/39>

derechos así concedidos, para acceder, utilizar, almacenar, copiar, modificar, realizar obras derivadas, distribuir, publicar, transmitir, emitir, difundir y explotar de cualquier otra manera dicho Contenido con el fin de proporcionar o promocionar la Plataforma Airbnb, en cualquier soporte o plataforma, conocida o desconocida hasta la fecha y, en particular, en Internet y las redes sociales (...)” (Termes de servei, 9).

Pel que respecte al contingut publicat, Airbnb exposa la possibilitat pròpia facultativa amb la que compta per fer ús de les dades proporcionades pels seus membres amb l’objectiu de satisfer les seves pretensions comercials, sense especificar ni proporcionar una justificació concreta al respecte. No obstant, s’especifica que l’actuació de la plataforma en aquest sentit es desenvoluparà, en aquells casos en els que el contingut inclogui informació personal, respectant les lleis de protecció de dades de conformitat amb la política pròpia d’Airbnb.

De la mateixa manera i en relació amb el paràgraf anterior, resulta rellevant destacar el Terme de servei nº12 de la plataforma, on consta la no obligació ni imposició a Airbnb de supervisar el contingut proporcionat per l’usuari professional o de buscar activament fets o circumstàncies que indiquin la il·legalitat del contingut proveït, així com tampoc de la seva incompatibilitat respecte a drets de tercers. No obstant, Airbnb consolida un sistema de notificació⁷⁶ mitjançant el qual els usuaris de la plataforma poden advertir i informar de l’existència de continguts presumptament il·legals i, addicionalment, concreta la seva facultat d’iniciar investigacions al respecte per iniciativa pròpia. Un cop més, no resulta sorprenent que la plataforma concreti com a únic responsable dels càrrecs per il·lícits que es puguin originar a causa de la publicació de determinats continguts a l’amfitrió, destacant en aquest context els supòsits resultants de la vulneració o transgressió de la propietat intel·lectual o dels drets de privacitat de tercers.

En definitiva, reitera la seva exempció de responsabilitat i deixa principalment en mans dels propis usuaris la detecció de continguts il·lícits de la plataforma, qüestió que a grans trets suscita una percepció d’insuficiència respecte a l’actuació de la mateixa en un sentit de control, sobretot tenint en compte la magnitud i rellevància amb la que actúa en el mercat. D’altra banda, malgrat l’habitualitat d’aquest tipus de funcionament en àmbits similars, la possibilitat d’ús gairebé il·limitada de la que gaudeix la plataforma digital respecte a les

⁷⁶ Referència al formulari de notificació electrònica d’Airbnb.

dades dels seus usuaris resulta excessivament indeterminada, donant pas així a un plantejament necessari sobre el requeriment d'un avís previ en cada cas.

Seguidament, ens trobem amb la següent condició de servei, referent a les tarifes:

“Airbnb podría cobrar tarifas (e Impuestos aplicables) a Anfitriones y Huéspedes por el derecho a usar la Plataforma Airbnb. Usted puede encontrar más información sobre cuándo se aplican las tarifas de servicio y cómo se calculan en la página de Tarifas de Servicio. Las tarifas aplicables se informan a los Huéspedes antes de hacer una Reservación. Salvo que se disponga lo contrario en la Plataforma Airbnb, las tarifas de servicio no son reembolsables. Airbnb se reserva el derecho de **modificar las tarifas de servicio en cualquier momento, y notificará a los Miembros cualquier cambio en las tarifas antes de que entren en vigor**. Los cambios en las tarifas no afectarán a las reservaciones realizadas antes de la entrada en vigor del cambio de las mismas. Si usted no está de acuerdo con un cambio en las tarifas, puede rescindir este contrato en cualquier momento de conformidad con la Sección 12.2”. (Termes de servei, 10)

D'aquesta clàusula en específic es pot observar com Airbnb es proveeix a si mateixa de la facultat extraordinària de modificar de manera unilateral el contingut del contracte, més específicament les tarifes, en base a un criteri purament discrecional i sense necessitat d'adequació a bases objectives de referència que puguin justificar o fer preveure tal actuació⁷⁷. Ara bé, s'especifica el caràcter irretroactiu d'aquestes modificacions, així com la possibilitat de rescindir del contracte en qualsevol moment.

Complementàriament a això però, resulta adient fer referència a la capacitat de modificació de la companyia dels seus propis Termes en la mesura en que l'elusió de responsabilitat tant reiterada per la plataforma contrasta amb la autoimposició d'un clar i delimitat deure: publicar, actualitzar i informar de les modificacions efectuades als usuaris en un termini mínim de 30 dies previ a la seva entrada en vigor.

⁷⁷ Jiménez Horwitz, M. (2019). “La situación jurídica de la plataforma Airbnb en el marco de la economía colaborativa”. Revista Aranzadi Doctrinal, 3. PAG 35

“Cuando propongamos cambios a los presentes Términos, **los publicaremos en la Plataforma Airbnb y actualizaremos** la fecha de «Última actualización» que figura en la cabecera. Te informaremos de los cambios propuestos mediante notificaciones por correo electrónico, a través de la Plataforma Airbnb, el servicio de mensajería o cualquier otro método de contacto que hayamos puesto a tu disposición y que hayas seleccionado **al menos treinta (30) días antes de su entrada en vigor**. Si los cambios propuestos a estos Términos son sustanciales, se te pedirá que aceptes explícitamente los Términos revisados. Dicha notificación también te informará sobre tu derecho a rechazar los cambios propuestos, el plazo para hacerlo y tu derecho a rescindir el Acuerdo en cualquier momento antes de la fecha de entrada en vigor de los cambios propuestos según lo establecido en estos Términos”. (Termes de servei, 15)

Per concloure aquest apartat, es farà referència en última instància al Terme de Servei nº13 anomenat “Rescissió, suspensió i altres mesures”, que diu així:

“Podrás rescindir este contrato en cualquier momento remitiendo a Airbnb un correo electrónico o eliminando tu cuenta. Airbnb podrá resolver este contrato por cualquier motivo notificándotelo con **30 días de antelación** por correo electrónico o por cualquier otro medio de contacto que hayas facilitado para tu cuenta. **Airbnb también podrá rescindir este contrato inmediatamente y sin previo aviso** y dejar de proporcionar acceso a la Plataforma Airbnb si i) infringes gravemente los presentes Términos, nuestros Términos Legales Adicionales o nuestras políticas; ii) incumples la legislación aplicable; iii) dicha acción es necesaria para proteger la seguridad personal o la propiedad de Airbnb, sus Miembros o terceros (por ejemplo, en caso de comportamiento fraudulento de un Miembro), o iv) tu cuenta ha estado inactiva durante más de dos años”. (Termes de servei, 13.2).

Així mateix, s'estableix un període de preavis mínim de 30 dies d'antelació i es concreten d'igual manera les causes que poden originar tal rescissió. La descripció del Terme de Servei referent a la suspensió és molt similar a aquesta, determinant així el mateix termini de preavis i concretat les causes que l'hagin pogut originar.

Règim de resolució de conflictes

Pel que fa al règim de resolució de conflictes, Airbnb proveeix als seus usuaris d'un sistema intern de resolució de conflictes i, addicionalment, d'un servei de mediació, trobant-se informació d'ambdós mecanismes a la pàgina web de la plataforma.

DISCUSSIÓ: EFECTIVITAT DEL REGLAMENT P2B I ADEQUACIÓ DE LA REGULACIÓ INTERNA D'AIRBNB

Previ a la discussió sobre l'efectivitat del Reglament P2B i la pertinent adequació de la regulació interna de la plataforma Airbnb a les exigències establertes per la normativa en qüestió, resulta oportú determinar l'estructura en la que es desenvoluparà: a diferència de la configuració per apartats característica del treball fins el moment, la discussió es formularà en base a un sol redactat, en tant que s'ha considerat més adient portar a terme una redacció no tant compartimentada amb l'objectiu d'afavorir una comprensió i enteniment més unificat i general de la problemàtica objecte d'estudi: el desequilibri entre els usuaris professionals i les plataformes de serveis d'intermediació en línia.

No resulta aliena la dada consistent en el coneixement de la manifestació del reglament P2B com a primer marc general aplicable específicament als serveis d'intermediació en línia que, de manera concreta, neix prenent com a base la necessitat de garantir que el usuaris professionals que en facin ús puguin portar a terme la seva activitat de manera predictable, principalment mitjançant l'establiment d'una sèrie de criteris a complir pel que fa a la redacció de les condicions generals pròpies de les plataformes digitals que proveeixen els serveis en qüestió, determinant així estàndards mínims de transparència i equitat⁷⁸.

D'aquesta manera, el contingut del Reglament s'estructura en base a dos elements principals: en primer lloc, pretén garantir transparència i equitat en les relacions contractuals esdevingudes entre les plataformes digitals i els usuaris professionals en el context abans descrit, identificant i relacionant el criteri de transparència amb les normes relatives conegudes com condicions generals o termes de servei; en segon lloc, amb l'objectiu d'assolir l'equitat prèviament assenyalada, es centra en la necessitat de proporcionar als usuaris empresarials de la plataforma determinades garanties i proteccions, principalment mitjançant la concretització de normes procedimentals pel que fa als terminis de preavis en supòsits de suspensió, extinció o restricció dels serveis i l'establiment de mètodes de resolució de conflictes.

⁷⁸ Report from the Commission on the first preliminary review on the implementation of Regulation (EU) 2019/1150 on promoting fairness and transparency for business users of online intermediation services, 191.

En el moment en el que el Reglament determina la transparència com a element clau i determinant en la protecció dels usuaris empresarials, pren com a referència la següent hipòtesi: a major grau de transparència, major grau d'enteniment i coneixement respecte el funcionament de les plataformes per part dels usuaris professionals i, conseqüentment, major nombre de canvis i modificacions en les condicions poc clares o abusives de les plataformes digitals. És a dir, a arrel d'aquest major coneixement, les plataformes es poden veure incentivades a deixar de banda algunes pràctiques qüestionables en la mesura en què els usuaris professionals actuarien prenent decisions més conscients i informades i, congruentment, optarien per establir relacions contractuals amb aquelles plataformes que els ofereixin millors polítiques i condicions generals. Addicionalment, cal especificar que una major transparència resulta, d'igual manera, clau en la detecció i actuació per part dels legisladors de pràctiques qüestionables de les plataformes.

En aquest sentit, malgrat l'informe final sobre l'avaluació del Reglament portat a terme el 2022 inicia el seu comentari sobre l'efectivitat del criteri de transparència exigít per la normativa comentant l'àmplia percepció per diversos experts i empreses de l'efectivitat del Reglament, el cert és que no triga gaire en deixar en evidència que no tot ha resultat tan eficaç com s'havia previst. Així doncs, quan s'analitza la informació proporcionada per les plataformes, es percep una adequació insuficient pel que fa a aquest aspecte: dels 290 proveïdors de serveis d'intermediació en línia estudiats, un total de 123 van ser avaluats amb un nivell baix d'adequació, 128 amb un nivell mig i només es va considerar que 49 tenien un nivell òptim d'adequació⁷⁹.

Ara bé, cal especificar al seu favor que la gran majoria de plataformes de gran dimensions i, per tant, les més rellevants en l'àmbit comercial europeu, sí mostren un major grau d'adequació. És més, malgrat algunes plataformes afirmen que l'augment de transparència en la redacció de les seves normes no són resultat de les disposicions del Reglament en qüestió, moltes altres accepten haver-se vist motivades a portar a terme revisions significatives de les seves condicions generals per tal de proporcionar més claredat i detall en relació amb l'exigít pel Reglament i, en aquesta mateixa línia, impulsades a portar a terme aquests canvis en un temps menor a l'habitual.

⁷⁹ Totes les dades exposades de l'apartat en general, han estat extretes de: Report from the Commission on the first preliminary review on the implementation of Regulation (EU) 2019/1150 on promoting fairness and transparency for business users of online intermediation services, págs. 185–195.

No obstant l'expressat amb anterioritat, el cert és que moltes de les plataformes, malgrat estar d'acord amb l'establiment d'aquests nous requisits, no presenten la informació requerida de manera assequible. A mode il·lustratiu, l'índex de llegibilitat Gunning-Fog va determinar que molts dels Termes de servei de les plataformes seleccionades requerien gairebé una mitjana de 17 anys d'educació per arribar a comprendre realment el seu contingut i, en alguns casos, el llenguatge utilitzat era tan complex que el número augmentava fins establir-se en 20.

A més d'això, alguns aspectes concrets propis dels requisits de transparència del Reglament P2B segueixen resultant poc clars o problemàtics, com ara el referent a la concreció dels paràmetres principals que incideixen en la classificació dels resultats. De fet, durant la realització de l'avaluació mencionada del Reglament, es va constatar que només un terç de la totalitat de les plataformes analitzades contenien informació respecte els principals paràmetres de classificació. Aquesta reticència, des de la percepció del entrevistats, venia fonamentada per la dificultat d'explicar el funcionament clau dels algoritmes en la classificació i per la preocupació de que la divulgació de tal informació comportés la ralentització la innovació i millora algorítmica.

Pel que fa a l'equitat, el Reglament P2B ha optat per introduir principalment opcions de reparació per als usuaris professionals. En aquest context, l'informe en qüestió deixa veure que, malgrat la declaració de moltes de les plataformes de complir amb els procediments i períodes de preavis previstos, en ocasions constitueix una qüestió de disputa en el marc de la seva relació amb l'usuari professional.

Paral·lelament, tal i com l'informe avaluador indica, s'han observat millores pel que fa a la prevenció de situacions de suspensió injustificades i sense opcions de reparació. No obstant, varies de les parts entrevistades van declarar la seva inconformitat, concretant especialment que les clàusules, en aquest sentit, eren massa amples i insuficients per a aquells supòsits en els que es busqués assolir el restabliment dels comptes suspesos. En la mateixa línia, es va manifestar que la redacció d'aquest tipus de clàusula deixa un ventall d'interpretació massa ampli a les plataformes, les quals tendeixen a interpretar-les de la manera que els hi resulti més convenient.

D'altra banda, un dels motius per els que el Reglament va establir l'obligació dels proveïdors de serveis d'intermediació en línia de proveir als seus usuaris un sistema intern de gestió de les seves queixes va ser la manca d'opcions per a un recurs efectiu que sovint es citava com un dels aspectes més controversials i problemàtics de les relacions P2B prèviament a la seva introducció. Addicionalment, el Reglament va introduir un nou mètode de resolució de disputes consistent en l'obligació dels proveïdors en qüestió de comptar amb dos mediadors especialitzats per tal d'afavorir i incrementar la resolució de conflictes en un context extrajudicial.

En relació amb això, la majoria dels usuaris professionals enquestats van percebre la informació proporcionada per les plataformes respecte a com accedir al sistema de gestió de queixes com a suficient i adequada, tot i que sí van informar de la vaguetat de les respostes proporcionades per la plataforma i els llargs períodes d'espera. I és que el cert és que aquests tipus de sistemes, es troben caracteritzats majoritàriament per la seva automatització i respostes genèriques, motiu per el qual l'assoliment d'un suport individualitzat i específic segueix sent un dels principals problemes per els usuaris professionals en les relacions P2B.

La mediació, per la seva banda, va ser introduïda pel Reglament com a resposta a la reticència dels usuaris professionals a acudir als tribunals com a opció de reparació. No obstant això, poques plataformes han inclòs als seus Termes de servei cap tipus d'especificació referent a l'opció d'acudir a mediadors especialitzats i l'ús de la mediació segueix conformant-se com marginal. Això és degut, principalment, al fet de que la mediació suposa un cost per les parts intervinents, a més de per el baix nivell de conscienciació sobre aquesta possibilitat.

No obstant això, segons un mediador entrevistat a raó de l'elaboració de l'informe, un aspecte positiu de la introducció de la mediació com a opció de resolució de litigis és que, malgrat el seu desús, moltes plataformes es poden veure incentivades a millorar els seus sistemes interns de gestió de queixes per tal d'evitar incórrer en les despeses de mediació.

En aquest sentit, no resulta especialment rellevant l'efectuació del comentari principalment plantejat sobre l'adequació del contingut normatiu d'Airbnb conforme el Reglament, en tant que en el seu apartat concret ja s'ha arribat a la conclusió de que, malgrat poder realitzar

millors en algunes de les seves redaccions, compleix amb els criteris previstos pel que fa a l'establiment de redaccions clares i assequibles, els procediments i terminis de preavis previstos per la normativa pel que fa a la comunicació de modificacions en proveïment del servei d'intermediació i els mecanismes de resolució de controvèrsies que manté.

CONCLUSIONS

La implementació del Reglament P2B, malgrat la seva intenció protectora dels drets dels usuaris professionals no ha obtingut els resultats desitjats, com s'ha pogut veure a la discussió. Això ve determinat per la generalitat de les seves disposicions. D'altra banda, Airbnb, com s'ha pogut comprovar, malgrat s'adequa al Reglament en qüestió, es podria arribar a considerar que s'aprofita de la seva categorització com a servei de la informació.

Bibliografía

López-Tarruella Martínez, A. y Rodríguez Domínguez, F.: “Las implicaciones prácticas del Reglamento 2019/1150 sobre equidad y transparencia para las plataformas de comercio electrónico”, en Nuevas Tecnologías 2020, Valencia, Tirant lo Blanch, 2020.

Martínez Rodríguez, N. (2018): “Un paso adelante en la protección del consumidor en el comercio electrónico: la resolución de litigios en línea”, Aranzadi Civil-Mercantil, núm. 1.

Fernandez Masia, E. (2021). “Servicios de intermediación en línea en Europea: diseño de un sistema específico de solución de controversias”. Rev. Boliv. de Derecho, 32, 560–585.

https://www.revista-rbd.com/wp-content/uploads/2021/09/19._Enrique_Fern%C3%83%C2%A1ndez_Masi%C3%83%C2%A1_pp._560-585.pdf

Jiménez Horwitz, M. (2019). “La situación jurídica de la plataforma Airbnb en el marco de la economía colaborativa”. Revista Aranzadi Doctrinal, 3.

<https://docplayer.es/182816838-La-situacion-juridica-de-la-plataforma-airbnb-en-el-marco-de-la-economia-colaborativa.html>

Jiménez Horwitz, M. (2020). “Las responsabilidades de las plataformas en línea en el ámbito del derecho de los contratos: desde la protección de los consumidores hasta la protección de los profesionales y empresarios”. CESCO.

https://centrodeestudiosdeconsumo.com/images/Las_responsabilidades_de_las_plataformas_en_linea_en_el_ambito_del_derecho_de_los_contratos.pdf

S.E. de Digitalización e Inteligencia Artificial y S.E. de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales - Relaciones entre plataformas y empresas (Reglamento P2B). (s. f.). <https://avancedigital.mineco.gob.es/es-es/Servicios/Paginas/reglamento-p2b.aspx>

Fernández, P. M. (2019, febrero 18). Las claves del éxito de Airbnb. LinkedIn.com.

<https://www.linkedin.com/pulse/las-claves-del-exito-de-airbnb-pablo-morgade-fern%C3%A1ndez/>

Pedrós, M. M. (s. f.). AIRBNB ES UN PRESTADOR DE SERVICIOS DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN y NO UN AGENTE INMOBILIARIO.

<https://www.propiedad-intelectual.dursa.com/blog-nuevas-tecnologias/item/140-airbnb-es-u-prestador-de-servicios-de-la-sociedad-de-la-informacion-y-no-un-agente-inmobiliari>

Press corner. (s. f.). European Commission - European Commission.

https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/es/QANDA_20_2348

Press corner. (s. f.-b). European Commission - European Commission.

https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/es/iP_18_4453

Centro Europeo del Consumidor en España - Ministerio de Consumo - Organismos sectoriales. (s. f.).

<https://cec.consumo.gob.es/CEC/consultasReclamaciones/comoReclamar/viaExtrajudicial/organismosSectoriales/home.htm>

COM (2017) 555, Comunicación de la Comisión: Lucha contra los contenidos ilícitos en línea. Hacia una mayor responsabilización de las plataformas en línea y Recomendaciones (UE)2018/34 de la Comisión sobre las medidas para combatir eficazmente los contenidos ilícitos en línea

COM (2016) 288, Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones: Las plataformas en línea y el mercado único digital. Retos y oportunidades para Europa.

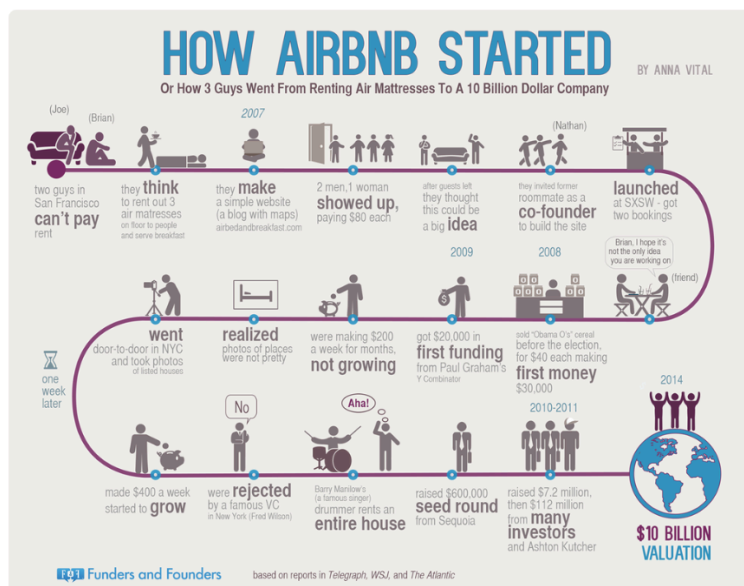
Report from the Commission on the first preliminary review on the implementation of Regulation (EU) 2019/1150 on promoting fairness and transparency for business users of online intermediation services (2022)

BOE.es - DOUE-L-2019-81157 Reglamento (UE) 2019/1150 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de junio de 2019, sobre el fomento de la equidad y la transparencia para los usuarios profesionales de servicios de intermediación en línea. (s/f). Boe.es.

<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-2019-81157>

ANNEXOS

Infografia respecte la història d’Airbnb: reflecteix el desenvolupament de la companyia, des del sorgiment de la idea de la seva creació fins la seva expansió internacional, puntualitzant moments com aquell conformat per la constatació per part els seus fundadors dels seu potencial i posterior execució de millores.



Font: Fernández, P. M. (2019, febrero 18). Las claves del éxito de Airbnb. Linkedin.com.

Dades bàsiques d’Airbnb a 31 de desembre de 2023: informe de queixes.

Platform to Business Complaints Report
Airbnb is committed to promoting transparency for business hosts. We provide an easily accessible and effective internal complaint handling system for business hosts to lodge complaints under the EU Platform to Business Regulation (the P2B Regulation). <u>This report provides information about the functioning and effectiveness of that complaint handling system for the period 1 January 2023 to 31 December 2023.</u>
During this period, we received a total of 37 complaints relating to the P2B Regulation.
We resolved 94.6% of all complaints received. Of the resolved cases: 60% were resolved in 5 days or less 28.6% of cases were resolved in 10 days or less 11.4% of cases were resolved in more than 10 days
Types of cases: - Verification of Host Account: 43.2% of total - Account and Listing Suspensions: 24.3% of total - Technological Issues: 19% of total - Service and Product related Complaints: 13.5% of total
We received no mediation requests.

Font: https://assets.airbnb.com/help/Platform_to_Business_Complaints_2023_Report.pdf

Dates clau del Reglament P2B

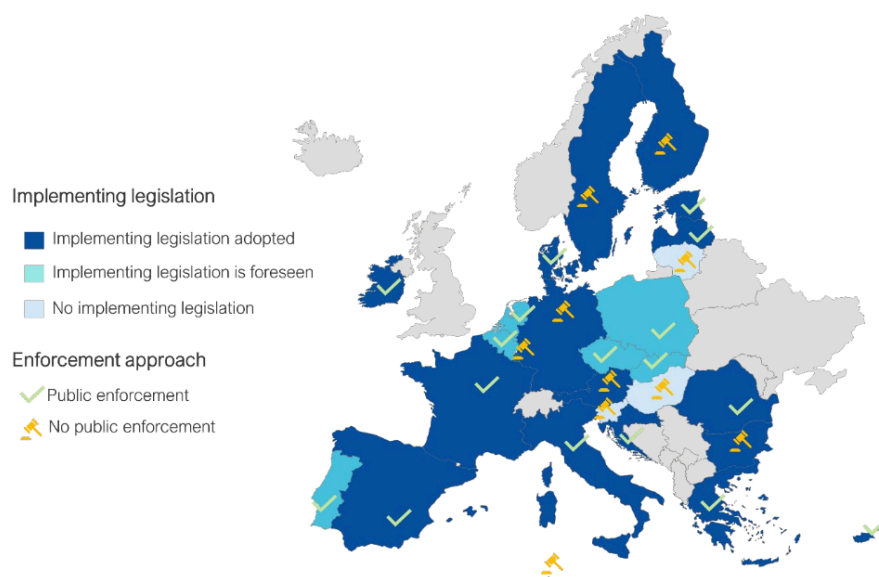
Cuadro 1: Fechas clave

Publicación en el Diario Oficial	DO L 186 de 11.7.2019, p. 57
Fecha de aplicación	12.7.2020
Fecha de revisión	13.1.2022

Font: Questions and Answers - Establishing a fair, trusted and innovation driven ecosystem in the Online Platform Economy”

Reglament P2B: Aplicació pels EEMM

Figure 22. Member State approach to P2B Regulation enforcement



Source: authors' own elaboration.

Font: Report from the Commission on the first preliminary review on the implementation of Regulation (EU) 2019/1150 on promoting fairness and transparency for business users of online intermediation services.