

«CONTRATACIÓN A TRAVÉS DE PLATAFORMAS: RESPONSABILIDAD Y OTROS DESAFÍOS JURÍDICOS». FACULTAD DE DERECHO DE LA UNIVERSIDAD DE BARCELONA, 6 DE JUNIO DE 2025

El 6 de junio de 2025 tuvo lugar, en la Facultad de Derecho de la Universidad de Barcelona, el seminario titulado «Contratación a través de plataformas: responsabilidad y otros desafíos jurídicos», una jornada académica dedicada al análisis crítico de los retos jurídicos que plantea la intermediación digital. El evento reunió a profesoras y profesores de distintas universidades españolas y portuguesas, ofreciendo un espacio para la reflexión sobre las lagunas normativas, los modelos contractuales emergentes y la protección de los consumidores en el entorno digital.

La jornada, dirigida por la profesora Lúdia Arnau Raventós, se celebró gracias a una ayuda a la investigación otorgada a estos efectos por la Facultad de Derecho de la Universidad de Barcelona (UB) (convocatoria 2024).

La sesión fue inaugurada a las diez de la mañana por la profesora M. Esperança Ginebra Molins, directora del Departamento de Derecho Privado de dicha facultad, quien destacó la relevancia de examinar, desde la academia, los profundos cambios y la problemática que las plataformas digitales han generado en la dinámica de la contratación de productos y servicios, la denominada *plataformización de los contratos*. La doctora Ginebra indicó que la jornada intentará cubrir el máximo de cuestiones que plantea este tema y pasó después a presentar a todos los ponentes.

La profesora Lúdia Arnau Raventós (UB) abrió la programación con la ponencia «¿Quién es intermediario o qué significa intermediar en el derecho europeo?», en la que destacó la complejidad de definir esta figura en la cadena contractual. Subrayó que no existe un concepto general y definitivo de *intermediario*, aunque diversas directivas y reglamentos europeos aportan elementos para su delimitación, como la Directiva 86/653, sobre agentes comerciales, y la Directiva 2011/83, sobre derechos de los consumidores. Según la interpretación más actual, el intermediario es quien interviene en un negocio jurídico, como mínimo en la fase de negociación, actuando en nombre y/o por cuenta de un principal. Su identificación deriva de la función y las actividades que desempeña.

La ponencia analizó también el carácter profesional o no del intermediario y su influencia en la responsabilidad de las plataformas digitales. Un aspecto clave es la percepción del consumidor: si entiende que contrata directamente con la plataforma o con un tercero. Cuando la plataforma actúa en su propio nombre, no se trata de mera apariencia, sino de contratación efectiva, lo que impacta directamente en su eventual responsabilidad. Se revisaron normas como los reglamentos 2019/1150 y 2022/2065, que abordan la intermediación en línea y el papel de los mercados digitales, así como los límites y las excepciones de la responsabilidad, en particular cuando la plataforma crea reglas o ejerce control sobre las operaciones.

También se discutieron casos prácticos y ejemplos de jurisprudencia, incluyendo la dificultad de demandar a plataformas como Airbnb, pese a su intervención relevante en las operaciones. El debate incluyó la interpretación de considerandos y artículos específicos de las normas vigentes, la interacción entre ellas y los posibles conflictos con directrices europeas más recientes, y concluyó que la definición y el régimen de responsabilidad del intermediario continúan siendo temas abiertos y de gran relevancia en el derecho europeo contemporáneo.

A continuación, la profesora Beatriz Añoveros Terradas (UB) abordó en su ponencia las relaciones contractuales dentro de la economía colaborativa, centrando su análisis en el modelo de negocio de Airbnb. Desde la perspectiva del derecho internacional privado europeo, destacó la dificultad de encajar estas nuevas formas contractuales —de estructura triangular, con intervención de plataforma, anfitrión y huésped— en un marco jurídico pensado para relaciones bilaterales. Estas complejidades se agravan ante la ausencia de una normativa específica para plataformas digitales, o ante la necesidad de adaptar conceptos tradicionales a realidades innovadoras.

Un aspecto central fue la problemática de determinar la ley aplicable y la jurisdicción competente en caso de litigio. Según el Reglamento Roma I, en contratos relacionados con inmuebles suele aplicarse la ley del lugar donde se encuentra el bien, lo que puede dificultar la posición del consumidor. La profesora subrayó también la importancia de distinguir entre anfitriones que actúan como empresarios y los que lo hacen de manera ocasional, como consumidores, cuestión que influye directamente en el grado de protección jurídica que podrían recibir frente a la plataforma. En su análisis, Airbnb se configura claramente como un empresario, pero no siempre es evidente la posición jurídica del anfitrión.

Asimismo, según la profesora, corresponde al juez nacional realizar este examen de forma casuística. Finalmente, se planteó la necesidad de pensar en mecanismos que permitan extender cierta protección también a anfitriones no profesionales frente a plataformas como Airbnb, especialmente cuando estas ejercen poder normativo o de control significativo sobre la relación contractual.

Tras la pausa café, la profesora Mariló Gramunt Fombuena (UB) analizó la contratación de servicios turísticos a través de plataformas, poniendo el foco en los retos regulatorios para proteger al consumidor en entornos transfronterizos. Explicó que las plataformas tanto pueden actuar como vendedoras efectivas de un producto o servicio turístico —asumiendo así la responsabilidad por una prestación defectuosa o no conforme—, como desempeñar una mera función de intermediación, caso en el cual no deberían ser responsables. Ejemplo de ello son los motores de búsqueda como Skyscanner, que solo redirigen al consumidor al sitio web del proveedor, sin celebrar contrato alguno.

La ponente subrayó la importancia de que, incluso en el papel de intermediarias, las plataformas cumplan con las obligaciones de información: identificar claramente si el proveedor es un profesional o un particular y con quién se está celebrando el con-

trato. Este aspecto es particularmente relevante en plataformas como Booking, que ofrecen tanto alojamientos hoteleros como viviendas particulares. Asimismo, señaló las dificultades para determinar si la contratación constituye un viaje combinado o simplemente servicios de viaje vinculados, lo que implica consecuencias distintas en materia de responsabilidad.

También se abordaron problemas prácticos que afectan a la transparencia contractual, como la conversión de divisas —cuando el importe cobrado no corresponde a la cotización vigente en el momento de la reserva— o la dificultad de acceso a información precisa sobre los términos contractuales. Para la profesora, la clave está en el análisis caso por caso, verificando el grado de intervención de la plataforma, la naturaleza del servicio contratado y el cumplimiento de las obligaciones informativas, a fin de establecer si existe o no responsabilidad directa frente al consumidor.

El profesor Ignacio Fernández Chacón (Universidad de Oviedo) presentó la ponencia «Responsabilidad de los prestadores intermediarios *vs.* obligaciones de diligencia debida. ¿Dos mundos aparte en la DSA?», en la que analizó el nuevo marco normativo introducido por la Ley de servicios digitales (DSA, del inglés *Digital Services Act*) y su contraste con los estándares tradicionales de responsabilidad civil. Explicó que, en teoría, la DSA busca aumentar la responsabilidad de los prestadores y plataformas de servicios de intermediación, imponiendo obligaciones específicas para prevenir daños y actuar con diligencia frente a actividades ilícitas de los usuarios.

Entre estas obligaciones se incluye la de obtener y verificar información de quienes ofrecen bienes o servicios a través de la plataforma, así como la de investigar o suspender cuentas ante sospechas fundadas de ilícitos, con un enfoque preventivo. El ponente destacó disposiciones clave como el artículo 54 (derecho a indemnización) y el considerando 42, ambos de la DSA, además de referencias al artículo 82 del Reglamento general de protección de datos (RGPD) y a las consecuencias de perder el régimen de «puerto seguro». Señaló que, aunque teóricamente las obligaciones de diligencia y el régimen de responsabilidad son independientes, en la práctica están interconectados, pues el incumplimiento de dichas obligaciones puede incidir directamente en la imputación de responsabilidad.

Asimismo, se abordaron cuestiones como la inclusión de productos defectuosos en el ámbito de la DSA, las dudas sobre el momento en que la plataforma debe actuar —si basta con indicios para suspender a un usuario— y el alcance del «conocimiento efectivo» tras una denuncia de contenido ilícito. El profesor recalcó que el artículo 54 DSA contempla una indemnización por cualquier daño o pérdida derivada del incumplimiento de obligaciones por parte de los intermediarios, además de posibles sanciones administrativas, lo que refuerza la necesidad de un cumplimiento riguroso y proactivo por parte de las plataformas.

El bloque matinal se cerró con la profesora Maria Raquel Guimarães (Universidad de Porto), que analizó la posición portuguesa respecto a la responsabilidad de los *marketplaces* en casos de falta de conformidad de bienes, contenidos o servicios digi-

tales. Partiendo del artículo 6 DSA y del principio de «puerto seguro», destacó que, aunque el legislador europeo es sensible al papel de control que pueden ejercer las plataformas y a la apariencia que generan frente al consumidor, corresponde al derecho nacional determinar cuándo estas deben responder. Según la profesora, el artículo 54 DSA no impone directamente responsabilidad por contenidos o por cumplimiento contractual defectuoso, pero las directivas 2019/770 y 2019/771 otorgan a los estados margen para ampliar la responsabilidad de las plataformas en su transposición.

En el caso portugués, el Decreto ley 84/2021 introdujo un régimen más estricto. Su artículo 44 establece que los *marketplaces* pueden ser considerados «socio contractual» del profesional cuando ejercen una influencia predominante en la celebración del contrato, y entonces deben responder solidariamente por la falta de conformidad. Esta influencia puede manifestarse en diversos aspectos, como los medios de celebración del contrato, el control de pagos, la fijación de precios o las condiciones contractuales, así como en el enfoque publicitario. Por tanto, aunque la plataforma no figure formalmente como parte del contrato, su grado de intervención puede situarla en una posición de responsabilidad compartida.

El artículo 45 DSA, por su parte, impone obligaciones de información a las plataformas que no sean consideradas «socios contractuales». Estas deben identificar al profesional, facilitar sus datos de contacto y aclarar si el contrato se celebra con un empresario o con un particular, y en este último caso deben advertir que no se aplicarán los regímenes de protección al consumidor. Si el *marketplace* incumple con estas obligaciones o se demuestra su influencia predominante en la operación, podrá ser responsabilizado objetivamente junto al vendedor. Así, el ordenamiento portugués avanza hacia un modelo más amplio y de responsabilidad más objetiva, reforzando la tutela del consumidor frente a las nuevas dinámicas del comercio digital.

En el turno vespertino, la profesora M. Teresa Franquet Sugrañes (URV) abrió su ponencia agradeciendo la oportunidad y subrayando la importancia de estas jornadas para reflexionar sobre el derecho de seguros en la era digital. Recordó que el contrato de seguro es un contrato de adhesión y de contratación masiva, lo que exige reforzar la protección de los consumidores. Señaló los retos que plantea la relación asegurado-asegurador, especialmente en lo relativo a la intervención de intermediarios, cuestión regulada por el Real decreto ley 3/2020, de 4 febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea, que adaptó la normativa europea sobre distribución de seguros en España. En este contexto, los mediadores —corredores y agentes— cumplen un papel esencial de asesoramiento y acompañamiento tanto en la fase precontractual como en la gestión de siniestros.

La profesora abordó también la irrupción de las *insurtech* y de las plataformas de comparación de precios, que están reguladas y se consideran distribuidores de seguros. Explicó que estas empresas, al emplear nuevas tecnologías, pueden modificar profundamente los modelos tradicionales de distribución y llegar incluso a diseñar

productos personalizados. Ello plantea desafíos de competencia, transparencia y posibles riesgos de competencia desleal si los comparadores están vinculados a determinadas aseguradoras. Además, destacó la importancia de los deberes de información: las plataformas deben indicar cómo obtienen los datos y elaboran los algoritmos y deben garantizar que no se producen prácticas discriminatorias ni limitaciones indebidas en el acceso a la contratación.

Finalmente, la profesora analizó el impacto del *big data* y de la inteligencia artificial (IA) en el sector asegurador. Recordó que el Reglamento europeo de inteligencia artificial considera de alto riesgo los sistemas aplicados a seguros de vida y de salud, y exigió medidas para evitar sesgos y garantizar la equidad. Aunque el uso masivo de datos puede mejorar la personalización de coberturas y la prevención de riesgos, también acentúa la asimetría informativa entre aseguradora y asegurado. Por ello, insistió en que los intermediarios y distribuidores deben reforzar sus obligaciones de transparencia, asesoramiento y control, para asegurar que el avance tecnológico se traduce en una mayor protección al consumidor.

La profesora Rosa Milà Rafel (UPF) expuso los riesgos asociados al uso de patrones oscuros (*dark patterns*) en las interfaces digitales y subrayó que la contratación *online* tiene particularidades que afectan a la atención del consumidor y lo hacen más vulnerable frente a prácticas de manipulación. Estas estrategias, utilizadas tanto por grandes empresas como por pequeñas, buscan condicionar la voluntad del usuario mediante diseños persuasivos o engañosos: desde la obstrucción de cancelaciones y la obligación de registrarse para comprar, hasta la urgencia forzada con cronómetros, la ocultación de costes finales o la prueba social que simula alta demanda.

La ponente explicó que, aunque no existe una definición única, el considerando 67 de la DSA describe los *dark patterns* como diseños que manipulan a los usuarios para adoptar decisiones que no habrían tomado con información clara e imparcial. Estas prácticas no solo afectan a la libertad contractual, sino que pueden generar daños psicológicos, materiales o incluso de privacidad, minando la confianza del consumidor en el entorno digital. Su eficacia se potencia precisamente por el comportamiento de los usuarios en línea y la rapidez con la que interactúan con las plataformas.

En cuanto al marco normativo, destacó la complejidad de articular la prohibición en la Unión Europea (UE), que combina la Directiva sobre prácticas comerciales desleales con lo dispuesto en el artículo 25 de la DSA. Este último prevé la prohibición de *dark patterns* en plataformas en línea, aunque plantea dudas sobre su alcance respecto de otros servicios de intermediación. También persiste la dificultad de trazar el límite entre un *dark pattern* y una simple estrategia publicitaria legítima. Finalmente, la profesora subrayó que estas restricciones se aplican tanto en relaciones de empresa a consumidor (B2C) como en relaciones de empresa a empresa (B2B), lo que consolida un régimen más estricto de transparencia y responsabilidad para las plataformas digitales.

El profesor Tomàs Gabriel Garcia-Micó (UB) analizó el papel de los prestadores de servicios logísticos en la Directiva 2024/2853 y en la DSA, centrando su intervención en los *e-marketplaces*, como Amazon o AliExpress. Estas plataformas, cuya función esencial es alojar y difundir contenidos y facilitar la celebración de contratos a distancia, concentran gran parte del comercio electrónico de la UE, en la que el 77 % de los usuarios han realizado compras en línea. Sin embargo, una parte significativa de estos bienes —muchos de ellos, peligrosos o prohibidos— provienen de fuera de la UE, lo que dificulta el control por la ausencia de responsables claramente identificados en la cadena de suministro.

La ponencia explicó que la Directiva de productos defectuosos establece un sistema en cascada para determinar la responsabilidad: en primer lugar, los fabricantes (de componentes o del producto acabado, incluidos los que aparentan serlo); en segundo lugar, los importadores o representantes autorizados en la UE; en tercer lugar, los prestadores de servicios logísticos, definidos como los que realizan al menos dos actividades como almacenamiento, empaquetado o distribución, sin ser propietarios del producto (con exclusión de los servicios postales y de paquetería). Finalmente, si ninguno de estos actores puede ser identificado, la responsabilidad recae subsidiariamente en el distribuidor local.

El profesor subrayó que las plataformas en línea solo asumen responsabilidad residual cuando no se logra identificar a otro operador dentro de la UE. No obstante, su papel como prestadores logísticos, especialmente cuando internalizan el envío de productos, las sitúa cada vez más en el centro del debate regulatorio. Con el auge del comercio electrónico transfronterizo, la interacción entre la DSA, la Directiva de productos defectuosos y la normativa de seguridad general de los productos cobra una importancia decisiva para garantizar la protección adecuada de los consumidores europeos.

La profesora Rosa M. Garcia Teruel (UB) cerró la jornada analizando la responsabilidad civil de las plataformas por el tratamiento de datos personales, a partir del cruce entre el RGPD y las obligaciones de la DSA. Señaló que la mayoría de los datos que circulan por las plataformas son datos personales de personas físicas identificadas o identificables, incluyendo categorías especiales especialmente sensibles (religión, salud, política, etc.). Recordó que el RGPD distingue entre responsables —quienes deciden la finalidad y los medios del tratamiento— y encargados, que actúan por cuenta de aquellos. En determinados casos, como las redes sociales, puede hablarse incluso de corresponsabilidad de la plataforma en el tratamiento.

La ponente explicó que el RGPD establece un triple sistema de protección para los interesados: en primer lugar, la posibilidad de acudir a la autoridad de control (como la Agencia Española de Protección de Datos), con opción de impugnar sus decisiones en vía administrativa; en segundo lugar, la vía judicial ordinaria, prevista en el artículo 79, que garantiza el ejercicio de los derechos recogidos en los artículos 12 a 22 (acceso, rectificación, supresión, portabilidad, etc.); y, finalmente, el artí-

culo 82, que reconeix el dret a una indemnització per danys i perjudicis derivats de incumpliments. Este últim fou el eix de la intervenció, per tractar-se del règim de responsabilitat civil propiament dit.

En este marc, la professora destacà que la indemnització pot comprendre tant danys materials com morals, però no *punitive damages*. Subratllà que el règim de responsabilitat de l'article 82 RGPD és subjectiu: els encarregats només respondran quan incumplan les seves obligacions o actuen fora de les instruccions del responsable. La DSA, per la seua part, reforça el deure de diligència i el principi de transparència, tot mantenint la referència al règim de «port segur». En conjunt, les normes reflecteixen la necessitat d'articular mecanismes efectius que garanteixen la protecció dels usuaris davant possibles vulneracions en l'entorn digital.

El seminari posà de relleu la urgència de revisar els marcs normatius aplicables a la contractació digital, en especial per conciliar la protecció dels usuaris amb l'innovació tecnològica. Les ponències ofercien un panorama ric en perspectives, tant des del dret civil i mercantil com des de l'òptica de la protecció de dades i la defensa del consumidor.

La jornada es consolidà com un foro acadèmic d'alt nivell, capaç de connectar la teoria jurídica amb els problemes pràctics que planteja les plataformes digitals, i deixà com missatge central la necessitat d'un enfocament armonitzat i dinàmic per afrontar els reptes regulatoris del futur immediat.

Rafael Viana

*Estudiant del màster en Dret de l'Empresa i els Negocis
Universitat de Barcelona*