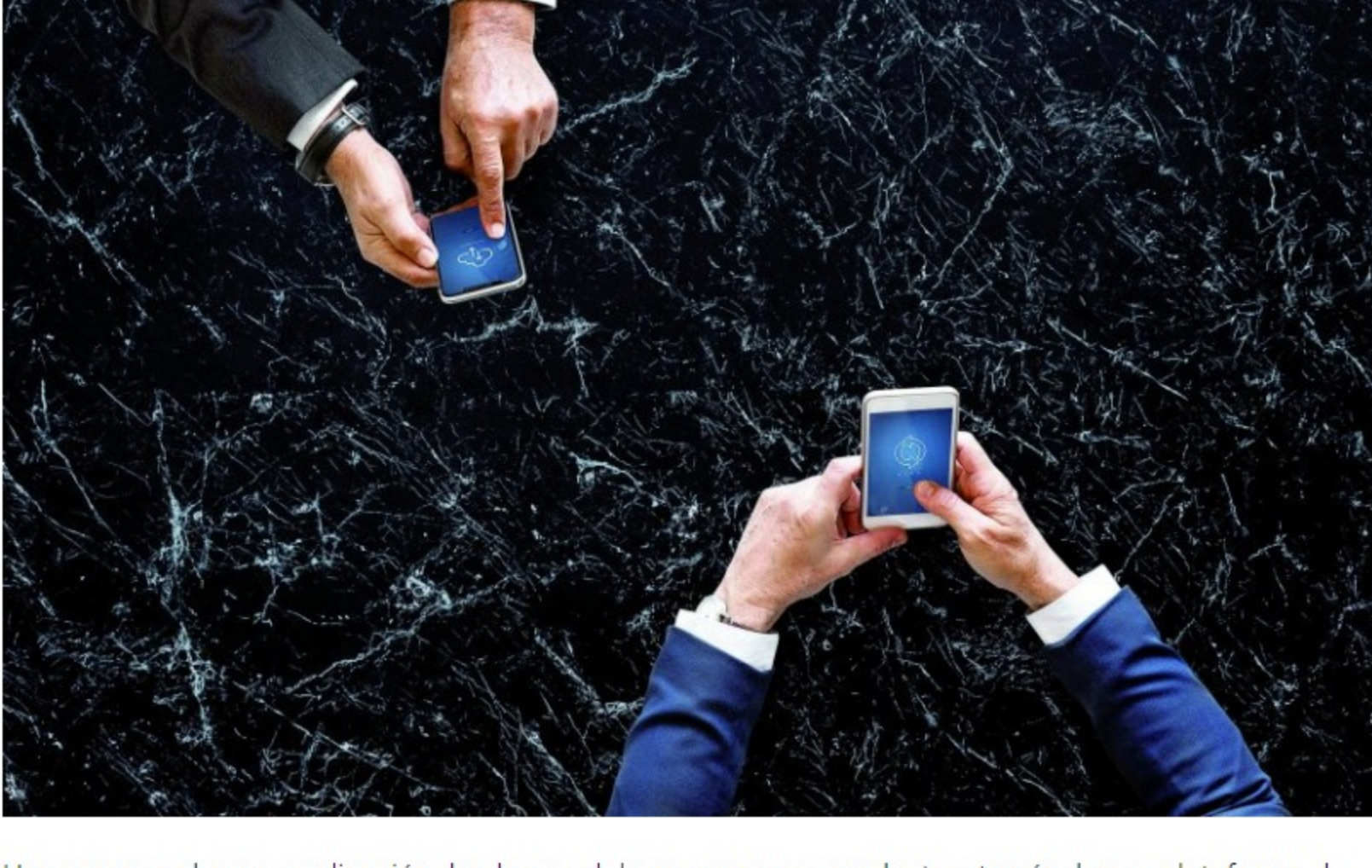


Plataformas de economía colaborativa: ¿responsables o intermediarias?

Por Victoria Mujica Junio 20, 2018 05:00 TIEMPO DE LECTURA: 8 MINUTOS -a +A 👍 ✉ f 4 🐦 +

Hacerse responsables luego de conectar a la oferta y la demanda, o cumplir su rol de mediador son las dos posturas en debate



Una persona abre una aplicación desde su celular y compra un producto a través de una plataforma de intermediación -o *marketplace*- Luego de establecer la modalidad de pago y envío, lo que recibe el comprador no es como esperaba. Hace el reclamo en la misma aplicación y la respuesta que obtiene es que debe contactarse directamente con el vendedor. Al no obtener una solución satisfactoria, el comprador decide puntuar mal al vendedor y quejarse públicamente de la plataforma por no intervenir.

Esta situación, a pesar de ser ficticia, es lo que podría suceder cuando se realiza una transacción en el marco de la economía colaborativa entre dos particulares o un particular y una empresa, si algo sale mal.

Ante esta situación, ¿la empresa que oficia como intermediaria debe interceder? ¿Es responsable si el producto o servicio no se entrega en forma? ¿O la responsabilidad recae únicamente en el proveedor? Las opiniones están divididas y no hay, ni en Uruguay ni a nivel internacional, legislaciones categóricas sobre el asunto.

En 2016, a raíz del arribo de la plataforma de transporte Uber a Uruguay, un grupo de abogados de distintas áreas -derecho comercial, derecho laboral, derecho informático, derecho administrativo-, presentaron un libro titulado *Disrupción, economía compartida y Derecho*, con un enfoque multidisciplinario del fenómeno. Según explicó uno de sus coautores, el abogado y socio del estudio *Brum & Costa, Gustavo Gauthier*, todas estas formas de intermediación son novedosas y ponen "en jaque" a la regulación. "Esto pega en todo el derecho, no es solo si los choferes de Uber son empleados o no. Esto desafía las normas fiscales y las regulaciones administrativas de las actividades en donde hay determinado interés público para proteger. En los restaurantes es la salud pública, en las plataformas de transporte el servicio es regulado por los gobiernos municipales", explicó el especialista en derecho laboral.

La regulación de las plataformas de economía colaborativa comenzó desde lo fiscal en la mayoría de los países del mundo.

Sobre la responsabilidad de los intermediarios en las inconvenientes generados en la prestación del producto o servicio, Gauthier sostuvo que las plataformas son "meros intermediarios". "Eso lo dejan claro en sus términos y condiciones, ya que ponen en contacto al que ofrece el servicio con quien lo demanda".

Por su parte, el prologuista del libro e ingeniero industrial, Juan Grompone, dijo que estas nuevas formas comerciales y su proceder no están contempladas en las regulaciones, ya que éstas fueron creadas mucho antes al surgimiento de las plataformas. "Con Uber, la Intendencia (de Montevideo) le creó un impuesto. Es algo distinto a los taxis y remises. Reconoció que estaban ante algo nuevo y tuvieron el buen criterio de crear una nueva regla", explicó.

Para Grompone, un asunto importante a tener en cuenta en estas plataformas es cuando una persona trabaja a distancia a través de internet, para otro país. "¿En dónde tiene que tributar impuestos? ¿En dónde tiene que tributar la carga social? No está previsto, lo que hay que hacer es legislarlo, pero no forzarlo a que cumpla con una legislación ya existente, porque es algo distinto", propuso.

Atenerse a la normativa

El Observador publicó hace dos semanas que algunos restaurantes que vendían a través de Pedidos Ya tuvieron denuncias por intoxicación y se detectó que no estaban habilitados por la Dirección de Regulación Alimentaria de la Intendencia de Montevideo.

Pedidos Ya informó que la empresa "acciona en forma inmediata cuando toma conocimiento de que un local ha sido inhabilitado por razones bromatológicas, procediendo a la baja correspondiente del sistema", y agregó que la empresa "es una plataforma que conecta a los consumidores con una amplia diversidad de opciones gastronómicas en función de sus preferencias y del lugar donde se encuentran, siendo totalmente ajena al proceso de elaboración de los alimentos".

El director de regulación Alimentaria de la Intendencia de Montevideo, Marcelo Amado dijo en ese momento que la forma de llegar a varios negocios irregulares es a través de las plataformas, y "la manera de presionar es haciéndolas responsables". Además, subrayó que se trata de una empresa de alimentos y debería estar registrada en Regulación Alimentaria como tal.

Por su parte, otra de las autoras del libro sobre economía digital y Derecho, y abogada de Ferrere, *Cristina Vázquez*, dijo que en el caso de Pedidos Ya, lo que hace la plataforma es conectar tecnológicamente la oferta y demanda. Sin embargo, Vázquez agregó que al incorporar la propia flota de deliveries, sale de la mera conexión tecnológica entre oferta y demanda a través de un software de aplicación móvil, por lo que ahí "sí tendría que registrarse como empresa de alimentos porque forma parte del proceso (con la distribución)", indicó.

Según el artículo 1.139 del Digesto Departamental de Montevideo, una empresa alimentaria es "la organización dedicada a la realización de una o más de las siguientes actividades: industrialización, exportación, fraccionamiento, almacenamiento, distribución o comercialización de alimentos".

Dejando a un lado este caso particular, la abogada hizo hincapié en que "no todo tiene que estar regulado". "¿Necesariamente una conexión entre oferta y demanda tiene que estar regulada? ¿O es ejercicio de la libertad de quien quiere comprar y vender y se conectan por la plataforma?", se preguntó. La postura de la abogada en derecho administrativo y regulatorio, es que las plataformas que hacen una intermediación no tienen por qué asumir responsabilidades de otros. "En todo caso se tomarán acciones legales por otras normas vigentes, o por lo civil", instó.

Autoregulación y reputación

El Comité Europeo de las Regiones elaboró una resolución en 2016 con consideraciones a tener en cuenta sobre la economía digital y plataformas en línea. Uno de los capítulos, sobre la protección de los usuarios de estas plataformas, indica que "las evaluaciones y calificaciones pueden ser un factor importante, junto con los requisitos legales con el fin de garantizar la confianza y protección de los consumidores".

A su vez, se insta a la Unión Europea a definir los conceptos de "proveedor, empresario y trabajador, relaciones entre consumidores y comerciantes para determinar qué derechos y legislación son aplicables", indica el documento.

En un sentido similar, el presidente de la Cámara Uruguaya de Tecnologías de la Información (CUTI), *Leonardo Loureiro*, dijo que las mismas plataformas deben "autorregularse" y tener en cuenta condiciones y reglamentaciones del área de negocio en las que están inmersos. "Sabemos que hay plataformas que están evolucionando para el mundo de la salud, por ejemplo, en el que hay un montón de regulaciones. Hay formalidades que deberían cumplir las plataformas cuando intermedian y tener determinados resguardos", dijo Loureiro.

De todas formas, Loureiro indicó que la autoregulación no está librada solamente a las plataformas de intermediación. "En el desarrollo de una solución tecnológica hay cuestiones legales a tener en cuenta, dependiendo del rubro en el que estás trabajando", sostuvo.

Lea también: Cada vez más "viejeñials" en el Ciberlunes

Por otra parte, el CEO de *Sinergia*, *Martín Larre*, también opinó sobre la responsabilidad de estas plataformas, que deben distinguirse entre las que operan como intermediarias y las que prestan servicios.

"Creo que las plataformas deben tener responsabilidad si el servicio no se presta como es debido". Martín Larre, CEO de Sinergia 🐦 Twitter

"Hay plataformas colaborativas que funcionan como intermediarios y otras en donde realmente están prestando un servicio, transformándose en prestadores. Creo que habría que empezar por distinguir esa diferencia y luego definir responsabilidades ante incumplimiento", explicó.

Para el director del Centro de Innovación y Emprendimientos (CIE) de la Universidad ORT, *Enrique Topolansky*, si hay un problema con un producto o servicio adquirido a través de una plataforma, "el usuario se puede quejar y la plataforma lo traslada a la empresa proveedora", comentó.

El Área de Defensa del Consumidor, dependiente del Ministerio de Economía y Finanzas, recibió consultas por reclamos de consumidores que adquirieron productos por algunas plataformas de economía colaborativa. Uno de los juicios llegó incluso al Tribunal de lo Contencioso Administrativo, ya que la empresa recurrió el fallo que daba la razón en primera instancia a Defensa del Consumidor.

Topolansky entiende que la calificación y los comentarios de los usuarios, que conforman la reputación online, es "la moneda del futuro" en este tipo de empresas. "Hoy por hoy tenemos una buena reputación en una plataforma, una peor en otra, y no hay una especie de moneda única de reputación. Estaría bueno que con el blockchain se pudiera crear una reputación única de empresas o de personas, porque ahí sí podríamos tener una visión objetiva", se refirió el director del CIE.

Normativa trancada

Con la llegada de Uber a Uruguay, en marzo de 2016 el Poder Ejecutivo envió un proyecto de ley al Parlamento para la regulación de estas plataformas informáticas, que fue aprobado en la Cámara de Diputados pero quedó "estancado" en el Senado, según dijo el diputado del Frente Amplio, *José Carlos Mahía*. "El sentido del proyecto tenía que ver con darle mayor énfasis al Estado como regulador", explicó Mahía.

"Creo que hay que profundizar en materia legal las responsabilidades de cada parte", dijo el diputado, que espera que se apruebe en la Cámara de Senadores.

Según el proyecto, las aplicaciones deberán ceñirse a las normas "laborales, administrativas, previsionales y tributarias, con especial énfasis en que no se utilicen los medios electrónicos para ocultar relaciones de trabajo" y, en caso de incumplimiento, la Justicia podrá ordenar al Banco Central del Uruguay que bloquee las cuentas bancarias y las operaciones de las empresas en cuestión.

Por su parte, el diputado del Partido Nacional, *Rodrigo Goñi*, dijo a *El Observador* que en ese momento, presentó un texto alternativo al proyecto oficialista, que tenía "el visto bueno de la CEDU (Cámara Uruguaya de la Economía Digital) y de la CUTI, de promoción hacia los servicios prestados mediante plataformas tecnológicas", pero tampoco fue aprobado.

"Lo que nosotros suscribimos y también nos plantearon las cámaras, es que la plataforma se hace responsable de la veracidad de la información, del servicio final no se puede responsabilizar", dijo Goñi al ser consultado sobre el alcance de la responsabilidad de este tipo de empresas.

El presidente de CUTI dijo que la cámara va a trabajar para que se retome la discusión del proyecto de ley. "Es importante que las cosas estén por lo menos claras. No sé si la expresión correcta es reglamentadas o reguladas, pero cuando están bien hechas, es importante hacerlos internacionales que existen y fomentan la creación de soluciones, es importante modelarlo", sintetizó Loureiro.

Por su parte, el presidente de la Cámara de la Economía Digital del Uruguay (CEDEU), *Guillermo Varela*, dijo que la normativa para regular a estas plataformas debe "centrarse en la guillerma y necesidad del usuario, las regulaciones tienden a tener defensores muy intensos en las corporaciones o industrias que afecta y obviamente en los gobiernos".

Para que la regulación sea justa, según Varela, se requiere entender el nuevo mundo desde el punto de vista del usuario "que no siempre es el mejor representado cuando llega la hora de legislar sobre intereses económicos", agregó.

"Lo que anima a las regulaciones de la economía digital es el tema tributario, allí radica el mayor interés de los gobernantes para legislar y no me parece mal en tanto se haga con criterio y no con ánimo únicamente recaudador", sintetizó el presidente de CEDU.

Leer la letra chica

Los términos y condiciones de las plataformas de economía colaborativa contienen, entre otras cosas, lo que se puede reclamar cuando hay dificultades entre oferta y demanda.

En el caso de la plataforma de alojamiento compartido Airbnb, incluyen seguros de protección y garantías para anfitriones y huéspedes, en determinadas circunstancias. Uber detalla las características de los vehículos que se aceptarán, y la licencia de conducir necesaria para los choferes.

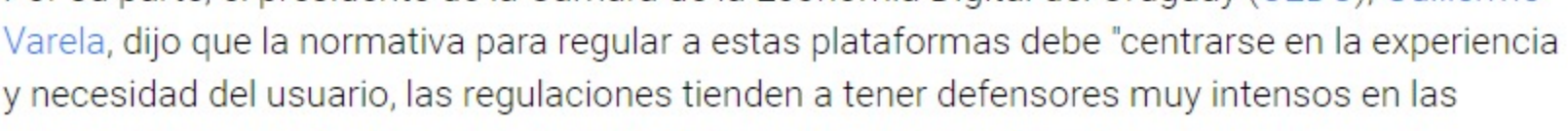
Ver más [tecnología](#) [economía](#) [economía colaborativa](#) [Regulación](#)

Comentarios

0 comentarios Ordenar por Los más antiguos

Plugin de comentarios de Facebook

Notas Relacionadas

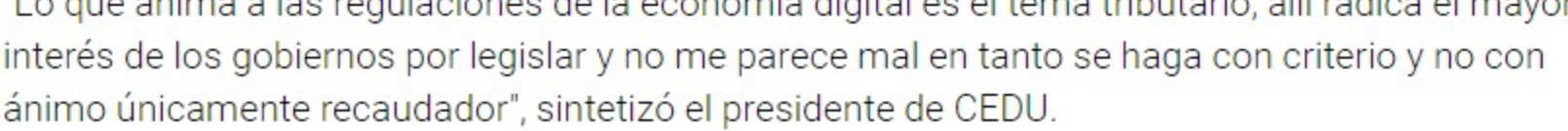


EMPREENDEDORA
Kendra Roca, la mujer que convirtió US\$ 500 en una empresa de

MULTIMILLONARIOS
Cuánto y en qué invierten los miembros de los bancos para

GÉNERO
Las startups fundadas por mujeres generan más ganancias con

Populares de la sección

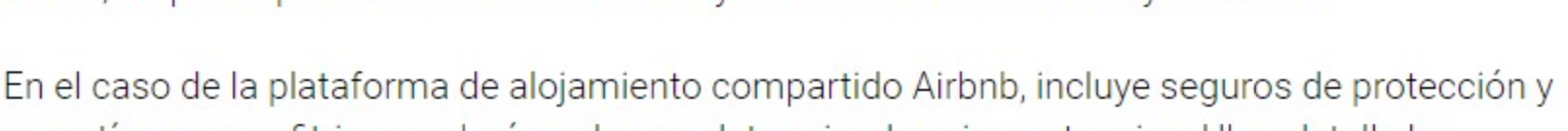


IMPUESTOS
El menor dinamismo del consumo pasa factura a la

ENTREVISTA
"Las agencias necesitamos abrir las ventanas y los entre

IMPUESTO Y LEGAL
Reformulación de la fuente territorial para servicios informáticos

Acerca del autor



Victoria Mujica
Periodista de Café & Negocios

Carta de Lectores [Suscripciones](#) [Beneficios 365](#) [El Observador +](#) [Clasificados](#)

Informar un error en la noticia

Las más leídas

- Mateo Urriaga, el hiphopero y barbero asesinado en el Prado
- A los ladrones les llevó un mes conocer las "bondades y falencias del nuevo código"
- Las ciudades del mundo más caras para vivir en 2018
- Yamandú Orsi: "Como frenteamplista me hago cargo" de los errores del Frente Amplio
- Natalia Oreiro no se conforma con una y sacó otra canción para el Mundial

Newsletter

Recibe nuestro boletín de noticias diario en tu casilla.

Selecciona los envíos que desee recibir en su correo electrónico. Todos nuestros servicios son gratuitos.

- Titulares de la jornada
- Noticias al Mediodía
- Noticias Deportivas - Referi
- Agropecuario
- Crono
- Los blogs de la semana
- Ovejas
- Noticias de Alto Impacto
- Novedades Comerciales

Enviar

Blogs

Végh Villegas puso la casa patas arriba y se fue de viaje

05:00 Una historia del dinero en Uruguay (XXXXVII)

Los animales y la bestialidad humana

04:15 Son un regalo del cielo, por lo tanto, contra lo sagrado no se atenta

por Eduardo Espina

Instancias en grupo, la mejor forma de avanzar en un emprendimiento

La experiencia compartida es clave, según la fundadora de Momento Spa, Alessandra Piuselli

por Emprendedores