

**RESPONSABILIDAD CIVIL
DE LAS PLATAFORMAS DIGITALES DE ECONOMÍA COLABORATIVA***

**CIVIL LIABILITY
OF THE DIGITAL PLATFORMS OF COLLABORATIVE ECONOMY**

*Jose Santiago Muñetón Ríos***

RESUMEN: La economía colaborativa es un fenómeno que viene formándose aproximadamente desde el año 2011 en todo el mundo, consecuencia del incremento evidente del uso del internet y las nuevas tecnologías, generando un nuevo tipo de interacción en que las personas a través de plataformas digitales facilitan un medio de interconexión de usuarios para la prestación de un servicio o para la venta de un producto, con el fin de tener más acceso a potenciales clientes finales. No obstante, de esta nueva forma de interacción surgen preguntas que deben ser abordadas desde el punto de vista de la responsabilidad civil, en cuanto a su regulación nacional, términos y condiciones, rol de las plataformas en el negocio, régimen legal que les cobija y desarrollo jurisprudencial al respecto por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio.

ABSTRACT: Collaborative Consumption is a phenomenon that has been rising since 2011 where people through digital platforms facilitate a means of interconnecting users to provide a service or to sell a product looking for more access to potential customers. However, this new interaction way, generates questions that must be looked from the field of civil liability, about: its internal regulation, its policy and terms of conditions and use, the role of the platform, legal regime that covers and development of these topics from the Colombian SIC.

PALABRAS CLAVE: Responsabilidad civil, Economía colaborativa, Plataformas digitales, Uber, Rappi, Airbnb, Aplicaciones móviles.

KEYWORDS: Collaborative Consumption, Apps, platforms, civil liability.

* El trabajo de grado presentado a continuación fue asesorado por el Doctor Edison Alejandro Guzmán Salazar y fue presentado para optar por el título de abogado en la Facultad de Derecho de la Universidad CES.

** Egresado de la Facultad de Derecho de la Universidad CES. Correo electrónico: muneton.jose@uces.edu.co

INTRODUCCIÓN

Las plataformas digitales de economía colaborativa desde su surgimiento han generado diferentes tipos de contratos virtuales para la satisfactoria conexión entre las personas que se vinculan con los usuarios finales de los bienes o servicios que serán contratados por este medio virtual. De allí entonces que cada plataforma virtual se encargue de incorporar en sus portales webs una serie de términos y condiciones que establecen un marco legal donde se describen sus actividades y se deja claro hasta qué punto son responsables de los negocios comerciales que llevan a cabo.

Para discernir entonces, la responsabilidad civil de las plataformas digitales de economía colaborativa (y que en lo sucesivo denominaremos como PEC), se realizó una clasificación de las actividades mercantiles que podían desarrollar, para luego de acuerdo a ello, abordar un aspecto más amplio de estudio, tomando: en primera medida, la definición de economía colaborativa y el análisis del manejo de la responsabilidad que dispone cada una de las plataformas; siguiendo con un estudio de la responsabilidad civil en su estructuración, bien sea como responsabilidad civil contractual o extracontractual en Colombia (RCC y RCE) y, por último; se hará un análisis contractual de primacía de la realidad sobre las formas de cara a la responsabilidad generada por las PEC.

CAPITULO I: LAS PLATAFORMAS DE ECONOMÍA COLABORATIVA, ASPECTOS GENERALES Y CONTEXTUALIZACIÓN

Si hubiere que buscar un punto de partida al cual se asocie el crecimiento y desarrollo de del presente trabajo de grado, podríamos empezar por mencionar que históricamente el hombre siempre ha buscado múltiples maneras de trabajar en equipo para la consecución de objetivos, en donde generalmente ofrecemos algo de interés para alguien más, a cambio de recibir algo de interés para nosotros, *quid pro quo*, situación perfectamente visible en dos figuras del diario vivir: la compraventa y la permuta. En donde se manifiesta como pilar fundamental una técnica de negocio que genera un Gana-Gana.

Este *quid pro quo* o este pilar fundamental del Gana-Gana, también es lo que fundamenta o cimienta el concepto de la Economía Colaborativa y sobre el cual muchas escuelas de la negociación han ampliamente discutido y este asunto será más revisado en este trabajo, en particular, centrado en la economía representada a través de plataformas digitales. El Concepto de Economía Colaborativa fue usado por primera vez en el año 2007 en un artículo del Leisure Report por el señor Ray Algar; En este artículo, precisamente titulado *Collaborative Consumption*, el autor habla de la desigualdad de antaño respecto de la información acerca de un producto o servicio que poseían las compañías *retailers* versus la información que poseía el consumidor, generando como resultado que la abismal diferencia de conocimiento, llevara a los consumidores a someterse a los precios establecidos por estas compañías; es allí donde Algar siembra por primera vez el término *Collaborative Consumption* (consumo colaborativo), luego de cuestionarse “¿Qué sucede cuando el conocimiento de precios se vuelve accesible y los consumidores empiezan a compartir conocimiento? Bienvenidos al mundo del consumo colaborativo”. Así mismo, usa como algunas referencias o ejemplos: i) La enciclopedia más grande del mundo, Wikipedia; ii) eBay y Gumtree como proveedores de bienes y servicios a través de la web; iii) TripAdvisor, entre otros. (Algar, 2007).

Este concepto de Economía Colaborativa tuvo un mayor auge en el año 2010, al publicarse el libro *What's mine is Yours: The Rise of Collaborative Consumption* (Roger & Botsman). Acuñándose el término de Economía Colaborativa de manera oficial; Botsman considera que el internet crea mercados infinitos de bienes que tienen las personas y que quieren otras, desarrollando la teoría de que en el Consumo Colaborativo existen 3 claros sistemas en que puede clasificarse:

1. Mercados de redistribución: Se toma un artículo ya en uso, que tenía un dueño y pasa de un lugar donde no es necesario, a otro lugar donde sí lo es. Conocidos más como las 5R: Reducir, reusar, reciclar, reparar y redistribuir, porque estiran el ciclo de vida de un producto, reduciendo el derroche.
2. Estilo de Vida Colaborativo: Intercambio de recursos como dinero, habilidades y tiempos. Co-working.
3. Servicio de Producto: Pagas por el beneficio del producto, por lo que éste hace por ti, sin necesidad de poseer el producto. Es decir, no quieres el bien o el producto, quieres el beneficio o el acceso que él conlleva. (Botsman)

Se desprende entonces de lo dicho que la economía colaborativa, a grandes rasgos, no es más que una figura que permite la interconexión de personas para el alcance de servicios o productos deseados, en donde actúa un sujeto natural o jurídico quien desarrolla una plataforma para facilitar la prestación de un servicio o la venta de un producto de un sujeto A (vendedor/contratista) a un sujeto B (comprador/contratante), obteniendo el administrador de la plataforma una comisión por dicho acto. Como puede verse, es un concepto que puede ser asimilable a una especie de *retailer* en línea, pero que, según las mismas plataformas, guarda algunas diferencias fundamentales que posteriormente se tratarán. Así las cosas, la economía colaborativa permite un mayor alcance del vendedor del producto o del contratista del servicio, a través de un medio que identifica potenciales clientes o compradores y que, por lo tanto, le genera una mayor oferta al consumidor final (Alcalde, 2016).

Producto de la anterior concepción se dio lugar al surgimiento de un modelo de sostenibilidad el cual como modelo colaborativo llevó a que el Comité Económico y Social Europeo, lo entendiera como: “la manera tradicional de compartir, intercambiar, prestar, alquilar y regalar, redefinida a través de la tecnología moderna y las comunidades.” (Finanzas para todos, 2015)

Desde la aparición de estas plataformas digitales de economía colaborativa, la dicotomía de ideas ha sido permanente: algunos creen que es una alternativa interesante y una herramienta derivada de la acelerada globalización económica y tecnológica (González, 2019) (Nicolini, 2016); mientras otros piensan que representa una problemática que amenaza y se opone a las regulaciones de diversas índoles (tributarias, laborales, sociales, legales, etc), poniendo en jaque la leal competencia y el deber ser del mercado (Debitoor, 2016). Algunos han llamado estos modelos de economía colaborativa una “innovación disruptiva” (Shannon, 2014) o una tecnología disruptiva, pues en el mercado generan una incomodidad para las empresas clásicas y ya establecidas. Más allá de las posturas a favor o en contra de estas nuevas alternativas del mercado, lo que es innegable es el auge y rápido crecimiento que han tenido estas plataformas desde su aparición, y más aún los retos en su regulación, fehaciente prueba de ello son los datos que representan empresas como Uber, Airbnb, MercadoLibre o incluso Rappi:

Las startups líderes del mundo

Valoración de las mayores empresas de capital privado del mundo en 2018 (miles de mill. €)



(Statista, 2018)

¿Cuánto valen las unicornios latinoamericanas?

Valor de mercado de empresas unicornio en América Latina (miles de mill. \$)



(Statista, 2019)

Con la mencionada dicotomía de posturas, la magnitud de crecimiento que tienen las plataformas digitales de economía colaborativa y una normatividad precaria, se ha generado una serie de preguntas cada vez más latentes de cara a aspectos como: si deben tributar, el manejo de datos e información, del surgimiento o no de relaciones laborales, si se encuadran en el margen de la legalidad o no y su responsabilidad civil en caso de generarse un perjuicio, sin embargo frente a todos los temas enunciados múltiples posturas se han adoptado. Por ejemplo, la Ministra de Transporte Ángela María Orozco, manifestó en Octubre del año 2018 que Uber no era una plataforma autorizada por el Ministerio de Transporte: “hoy en día es ilegal en la medida en que ni la plataforma está autorizada, ni es un servicio de transporte inscrito y homologado por el Ministerio de Transporte” (Orozco, 2018); mientras que por otro lado hay quienes manifiestan que “Hacer ilegal este tipo de negocios no detendrá el avance tecnológico”, sostiene Michael Gregoire, CEO de la multinacional CA Technologies, haciendo referencia al debate alrededor de la legalidad de Uber.” (Semana, 2016).

Esta situación ya es reiterativa, muestra de ello es que desde el 4 de marzo del 2015 y hasta el 7 de julio del mismo año se realizaron 23 sanciones con multas de hasta 700 smmlv, por parte de la Superintendencia de Transporte a empresas, propietarios de vehículos y conductores vinculados que consideraba prestaban el servicio de transporte público de manera ilegal por medio de estas aplicaciones digitales (Redacción Portafolio, 2015), la respuesta de Uber fue que dichas sanciones no los vinculaban, pues en ningún momento la Supertransporte los convocó a hacer parte del proceso que generaba dichas sanciones. En 2016, la misma Superintendencia a través de la Resolución 07838 del 2 de marzo del 2016, confirmó sanción de 700 SMMLV impuesta a Uber Colombia S.A.S., como consecuencia de haberse determinado que:

“(i) El servicio prestado por los socios y conductores adscritos a la plataforma de que se aprovecha UBER COLOMBIA S.A.S. es efectivamente, no autorizado”.

“(ii) UBER COLOMBIA S.A.S. facilita su prestación en esas condiciones irregulares, mediante la plataforma tecnológica de que se aprovecha, por tolerancia de acuerdo con las firmas extranjeras UBER TECHNOLOGIES INC y UBER B.V.”. (Resolución 18417 de 2015).

Este proceso se inició en el mes de noviembre del año 2014, un año más tarde de confirmarse esta sanción y posteriormente, Supertransporte nuevamente ratificaba una millonaria sanción contra Uber e informaba que, si hallaba mérito para nuevas investigaciones, la empresa se exponía a multas sucesivas (Dinero, 2017).

Sin que el Gobierno Nacional hubiera dado soluciones normativas de fondo, y como consecuencia del uso de este mecanismo de economía colaborativa, se han derivado nuevas problemáticas en Colombia y a nivel mundial en materia de responsabilidad civil, como accidentes de tránsito, incumplimientos contractuales, incumplimientos defectuoso, vulneración de datos personales entre otras muchas actuaciones que abren nuevamente interrogantes, como por ejemplo ¿Cuál será el rol que deben asumir las Plataformas de Economía Colaborativa cuando se ven inmiscuidas en situaciones de las que se predicen perjuicios pecuniarios? Teniendo en cuenta que, si no es del todo claro por la pasividad legislativa la legalidad o ilegalidad de algunos de estos modelos de economía colaborativa, tampoco será claro si hay un acto jurídico o un contrato que nació a la vida jurídica (pues podría tener un objeto o causa ilícita y que, por tanto, hace que el contrato sea nulo), cabe entonces preguntarse: ¿Qué tipo de Responsabilidad puede predicarse en este contexto?

CAPÍTULO II: CASOS COLOMBIANOS DE QUEJAS, PROBLEMÁTICAS Y RECLAMACIONES ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, QUE SE PRESENTAN ALREDEDOR DE LAS PLATAFORMAS DE ECONOMÍA COLABORATIVA.

El volumen de casos colombianos de quejas, problemáticas y reclamaciones ante la Superintendencia de Industria y Comercio (en adelante SIC), son de suma relevancia para la presente investigación pues es a partir de estos que se esboza la necesidad o no de dar una respuesta jurídica a las incertidumbres que aquí se plantean. En otras palabras, legitima el ejercicio de los cuestionamientos que se han realizado a lo largo de la presente investigación; es por ello, que se instauró derecho de petición ante la SIC con el propósito de conocer las cifras que envuelven esta temática (Anexo).

Bajo radicado 19-261254- -4-0, la SIC luego de revisar el sistema de trámites y sus respectivas bases de información, informó que entre el año 2018 y el año 2019 (hasta el 27 de noviembre del mismo) se presentaron un total de 1353 demandas en contra de las plataformas digitales a las cuales hacemos alusión en la presente investigación; de dichas 1353 demandas que a la fecha habían sido instauradas, para el 5 de diciembre del año 2019, 208 de ellas se encontraban en curso y 1145 ya habían sido finalizadas, con una relación anual que a continuación se gráfica:

Estado	2018	2019	Total
Activo	4	204	208
Finalizado	528	617	1.145
Presentadas	532	821	1.353

Para una determinación, cuando menos numérica, de la eficiencia y eficacia en la solución de dichas demandas instauradas, se determinó que, de las 1145 demandas con proceso ya finalizado,

tan solo un 15,8% finalizaron en sentencia con decisión de fondo, mientras que otro 10,3% concluyeron en un desistimiento o retiro de la demanda, un 3,4% en conciliaciones, otro 2,27% en Archivo y la inmensa mayoría del 68,12% acabaron en Rechazos, Traslados, etc., cifras que a continuación relaciono:

Forma de terminación	Cantidad
SENTENCIA con decisión de fondo	181
Desistimiento o retiro de demanda	119
Conciliación	39
Archivo	26
Rechazos, acumulados, traslados	780
Total	1.145

De este 15,8% que obtuvo una sentencia con decisión de fondo, un 66% corresponde a una decisión a favor del consumidor y el 34% restante negó pretensiones, cifras que nuevamente relaciono a continuación:

Decisión del fallo	Cantidad	%
A favor del consumidor	120	66%
Niega pretensiones	61	34%
Total	181	100%

Ahora bien, de estas 181 demandas con un trámite concluido en sentencia con decisión de fondo, las temáticas que dieron lugar a cada reclamación son las siguientes:

Tipología	Total	Total
GARANTIA	130	71,8%
INFORMACION O PUBLICIDAD ENGAÑOSA	47	26,0%
PROTECCION CONTRACTUAL	2	1,1%
DERECHO DE RETRACTO	1	0,6%
SERVICIOS QUE SUPONEN ENTREGA DE UN BIEN	1	0,6%
Total	181	100%

Es importante mencionar que fue el ‘unicornio’ colombiano Rappi quien obtuvo las mayores cifras de reclamaciones en su contra por un amplio margen del 50%, seguido de Mercado Libre con 18% y otras plataformas restantes con inferiores puntos porcentuales.

Demandado	2018	2019	Total	%
RAPPI S.A.S.	155	523	678	50%
MERCADO LIBRE COLOMBIA	209	35	244	18%
LINIO COLOMBIA S.A.S	62	77	139	10%
UBER COLOMBIA S.A.S	41	84	125	9%
INVERSIONES CMR S.A.S (Domicilios.com)	19	45	64	5%
Otras	46	57	103	8%
Total	532	821	1.353	100%

Ahora bien, conociendo el marco estadístico de la problemática se procede al estudio de las plataformas de economía colaborativa que serán objeto de análisis en el presente trabajo.

CAPITULO III: LA ECONOMÍA COLABORATIVA Y ANÁLISIS DEL MANEJO DE LA RESPONSABILIDAD QUE DISPONE CADA UNA DE LAS PLATAFORMAS.

Como ya se mencionó las actuales plataformas colaborativas giran en torno a la prestación de diferentes servicios como lo son: servicios de transporte, servicio de compraventa de mercancías, servicios de hospedaje, de alojamiento particular y otra serie de servicios dentro de los cuales se encuentran plataformas como:

- 1) PLATAFORMAS DEDICADAS A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TRANSPORTE:** Uber, Cabify, Indriver, Beat, Picap.
- 2) PLATAFORMAS DEDICADAS A LA VENTA DE BIENES:** Mercado Libre, OLX, AliBaba, Amazon, Wish.
- 3) PLATAFORMAS DEDICADAS A LOS SERVICIOS DE HOSPEDAJE:** Airbnb, Despegar.com, Trivago, Expedia, TripAdvisor, Homeaway.
- 4. PLATAFORMAS QUE PRESTAN OTROS SERVICIOS:** Rappi, Hogaru, BlaBlacar, Tudomus.

De las anteriores plataformas procederemos con la revisión de los términos y condiciones de una aplicación por cada uno de los servicios, para determinar el marco general de responsabilidad que las mismas disponen, abordando entonces las siguientes aplicaciones: Uber, MercadoLibre, AirBnb y Rappi.

I. TÉRMINOS Y CONDICIONES DE UBER

Uber es una de las compañías más utilizadas a nivel internacional, con un auge excesivamente acelerado (Ver gráfica de Statista en 2018) y, por supuesto, uno de los ejes de las polémicas más grandes frente al mercado del servicio de transporte de personas, polémica que encuentra también explicación -por lo menos en Colombia- en la tardía respuesta del gobierno nacional para la regulación o prohibición de su uso.

Ahora bien, de conformidad con los términos y condiciones versión Enero-2020, Uber tiene una postura bastante clara y delimitada respecto de los servicios que presta y de la responsabilidad que acarrea como derivada de los mismos. Para Uber no existe ninguna relación directa en la que asuma el transporte de los usuarios que utilizan la plataforma, sino que simplemente actúa como un intermediario entre sujetos que han denominado: i) Usuarios, como el sujeto que descarga la aplicación móvil para fines de uso personal buscando un medio de transporte a un lugar indicado, y; ii) Terceros proveedores (o, en ocasiones, socios), a aquellos que descargan la aplicación móvil proporcionando un vehículo o medio de transporte para satisfacer esas necesidades que manifiestan los *usuarios* (Uber Technologies Inc., 2020).

En la relación contractual aceptada de los términos y condiciones con la PEC, son explícitos en dejar claro el conocimiento previo del usuario respecto de la no existencia de un contrato de transporte con Uber, a saber:

“(…) USTED RECONOCE QUE UBER NO PRESTA SERVICIOS DE TRANSPORTE O DE LOGÍSTICA O FUNCIONA COMO UNA EMPRESA DE TRANSPORTES Y QUE DICHOS SERVICIOS DE TRANSPORTE O LOGÍSTICA SE PRESTAN POR TERCEROS CONTRATISTAS INDEPENDIENTES, QUE NO ESTÁN EMPLEADOS POR UBER NI POR NINGUNA DE SUS AFILIADOS.” (Uber Technologies Inc., 2020) (Subrayas fuera de texto original)

De allí surge la primera coyuntura o disputa legal respecto lo que Uber representa en la actualidad colombiana, toda vez que, como puede leerse, para Uber sus servicios únicamente representan una plataforma que intermedia entre el usuario y el tercero proveedor para organizar y planear transporte y/o servicios de logística; mientras que en el otro bando, que discute la legalidad de Uber, se considera que Uber no es solo un intermediario sino que a la luz de la figura del contrato realidad o de primacía sobre las formas, es una empresa que presta servicio de transporte privado y que, por tanto, “viola la ley que dice que los taxis son un servicio público” (Robledo, 2019).

Adicionalmente Uber deja en claro que el hecho de recibir el pago por el servicio prestado, no lo vincula directamente a una relación contractual de transporte, sino precisamente de un intermediario que facilita y conecta el pago entre una parte y otra del contrato a cambio de un beneficio. Nuevamente una postura aparentemente propia de la economía colaborativa donde solo funciona la plataforma como intermediario, pero son los usuarios quienes se hacen cargo de sus obligaciones. En este aparte particularmente hay un punto importante a mencionar y es que, como bien puede leerse, Uber indica que en los cargos se incluyen los impuestos aplicables según la ley y, de conformidad con la oposición, Uber no paga impuestos, sino que únicamente actúa como recaudador de IVA, debiendo pagar impuesto de renta por la totalidad de su negocio (Robledo, 2020). Ahora, desde Uber aseguran que el pago de los \$44.000 millones de pesos por concepto de IVA del año 2019, sí genera una posición de legitimidad que tiene Uber en Colombia, aunado en que su postura es que no son una empresa de taxis (Wills, 2018).

Pasando al tema de la Responsabilidad Civil que es propiamente el tema principal de la investigación, los apartes recopilados de todo el texto legal en donde Uber se exime de toda responsabilidad para cualquiera de las partes en caso de causación alguna de daños y cláusula de indemnidad, permiten concluir que Uber no garantiza la calidad o seguridad del servicio; no responde por los daños, responsabilidad o pérdida de cualquier índole, y; no respalda los servicios y contenidos prestados por los terceros proveedores (también conocidos como socios conductores); además estableciendo directamente cláusulas de exoneración de responsabilidad, respecto de las cuales tanto la SIC, como la doctrina discute la validez jurídica que pueda predicarse de las mismas (Arrubla Paucar, 2012).¹

No obstante, lo anterior, tras las diferentes coyunturas sociales y políticas presentadas a finales del año 2019 y a principios del año 2020, en donde Uber vio limitado su servicio prestado con ocasión de un fallo de la Superintendencia de Industria y Comercio en funciones judiciales, la plataforma regresó a mediados de febrero del mismo año bajo un nuevo modelo de negocio en el cual aducen

¹ Si desea conocer más acerca de los términos y condiciones de Uber, puede encontrarlos en: www.uber.com/es-CO/legal/terms/co/. No sin antes manifestarle que esta información fue verificada entre diciembre 2019 y enero 2020, siendo posible que dicha información de la URL sea modificada posteriormente por la plataforma.

que no se configura la competencia desleal por la cual fueron objeto de desactivación con anterioridad. A continuación, el desarrollo acerca de sus nuevos términos y condiciones:

En principio, Uber persiste en su postura de que sus servicios son prestados únicamente bajo la modalidad de intermediario, aunque esta vez con proveedores de viajes privados sino de arrendamiento de vehículos con conductor incluido:

“Los Servicios constituyen una plataforma de tecnología que permite a los Arrendatarios de aplicaciones móviles de Uber o páginas web proporcionadas como parte de los Servicios (cada una, la “Aplicación”) hacer uso de servicios de interconexión bajo demanda y servicios relacionados para efectuar peticiones de arrendamiento de vehículos con conductor y completar Contratos de Arrendamiento acordados con Arrendadores independientes. (...). USTED RECONOCE QUE UBER NO PRESTA SERVICIOS DE ARRENDAMIENTO O FUNCIONA COMO UNA EMPRESA DE ARRENDAMIENTO Y QUE LOS ARRENDADORES SON TERCEROS INDEPENDIENTES, QUE NO ESTÁN EMPLEADOS POR UBER NI POR NINGUNA DE SUS AFILIADAS.” (Subrayas fuera de texto original). (Uber Technologies Inc., 2020)

En conclusión, con el nuevo negocio, ya no se trata de una intermediación para la prestación de un servicio de transporte, sino de un arrendamiento vehicular normal teniendo como valor agregado del negocio el incluir un conductor del vehículo. (Buitrago, 2020)

Se trata de prácticamente los mismos términos y condiciones, pero cambiando las denominaciones de las partes que intervienen en la relación contractual. No obstante, hay un punto que si bien no se encuentra en los términos y condiciones, derivado de los tecnicismos jurídicos del tipo de contrato nuevo que se configura, la responsabilidad del arrendatario debe aumentar: Al tratarse de un contrato de arrendamiento de vehículo, se le aplican las reglas generales del contrato de arrendamiento, bajo el cual se dispone que el arrendatario es quien tiene el uso y goce de la cosa pero respondiendo por los daños y deterioros que sufra, de tal manera que si el vehículo objeto del contrato se ve involucrado en un accidente de tránsito, a la luz del contrato de arrendamiento, es entonces el arrendatario (usuario de la aplicación) quien deberá responder por los daños imputables mientras el bien estuvo en su uso y goce (De La Cruz, 2020).

II. TÉRMINOS Y CONDICIONES DE RAPPI

Para empezar, Rappi es una sociedad constituida conforme a las leyes colombianas, identificada con NIT 900.843.898-9, con domicilio en la ciudad de Bogotá D.C.

Rappi, al igual que Uber manifiesta que no existe ninguna relación comercial de los consumidores que utilizan la plataforma, sino que simplemente actúa como un intermediario para una relación de consumo en la que intervienen:

1. El consumidor, como la persona que solicita el mandato para celebrar contrato de compraventa, con el fin de adquirir bienes y servicios (En otras palabras, el cliente o usuario común de la App).
2. El mandatario, como quien realiza el encargo actuando libre y autónomamente, por lo que las reclamaciones por garantía se deben realizar a él (En otras palabras, el vulgarmente conocido como Rappi, osea el domiciliario).

3. Los terceros, como los comercios que ofrecen el servicio o producto que se pretende adquirir por el consumidor a través del mandato (Tiendas, restaurantes, supermercados, etc).
4. El Operador de La Plataforma: Quien se encarga de administrar la PEC, es decir, propiamente Rappi SAS. Pone a disposición del consumidor la información comercial y publicitaria, pero según los términos y condiciones, no avala ni garantiza ni compromete su responsabilidad frente a los servicios que se comercializan por los terceros.
(RAPPI S.A.S., 2020)

De estos términos y condiciones de Rappi², como plataforma elegida para la clasificación de “Otro tipo de servicio”, puede resaltarse lo siguiente:

1. Que a diferencia del rumor que circuló en el segundo semestre del año 2019 por redes sociales, donde se indicaba que en caso de accidente del mandatario, era el consumidor quien debía correr con los gastos, podemos ver que el consumidor está liberado de todo tipo de responsabilidad durante la prestación del servicio.
2. Que las reclamaciones son directamente a los mandatarios, eximiendo a Rappi SAS de toda responsabilidad a la hora de reclamos por garantía.
3. Rappi SAS no avala ni compromete su responsabilidad frente a los servicios y productos comercializados.

Nuevamente al igual que Uber, actúa meramente como un intermediario de una relación de mandato, pero nada más que un intermediario, según ellos.

TÉRMINOS Y CONDICIONES MERCADO LIBRE

Mercado Libre es una empresa argentina fundada el 2 de agosto de 1999, con operación en 18 países de América, funciona como plataforma de comercio electrónico (MercadoLibre, 2019) y podría enmarcarse dentro de la categoría de economía colaborativa por cuanto millones de personas compran y venden productos a través de la misma.

En sus términos y condiciones, establecen claramente que funcionan únicamente como una plataforma de intermediación o como punto de encuentro entre vendedores y compradores y que no tienen ningún tipo de responsabilidad en los acontecimientos de la compraventa que se gesta:

“Dado que Mercado Libre es un punto de encuentro entre comprador y vendedor y no participa de las operaciones que se realizan entre ellos, el Vendedor será responsable por todas las obligaciones y cargas impositivas que correspondan por la venta de sus artículos, sin que pudiera imputársele a Mercado Libre algún tipo de responsabilidad por incumplimientos en tal sentido.”(MercadoLibre, 2020)³

² Si desea conocer más acerca de los términos y condiciones de Rappi, puede encontrarlos en el siguiente link: <https://legal.rappi.com/colombia/terminos-y-condiciones-de-uso-de-plataforma-rappi-2/>. No sin antes manifestarle que esta información fue verificada entre diciembre 2019 y enero 2020, siendo posible que dicha información de la URL sea modificada posteriormente por la plataforma.

³ Si desea conocer más acerca de los términos y condiciones de MercadoLibre, puede encontrarlos en el siguiente link: www.mercadolibre.com.co/ayuda/terminos-condiciones-de-uso_1841. No sin antes manifestarle que esta información

TÉRMINOS Y CONDICIONES AIRBNB

La plataforma AirBnb es tal vez una de las más complejas de analizar por la organización de sus términos y condiciones, sin embargo, pudo encontrarse un poco de lo propuesto en este proyecto. AirBnb ofrece para sus anfitriones (aquellos usuarios que utilizan la plataforma para ofrecer sus servicios de hospedaje) una garantía que cubre daños que pudiera ocasionar un huésped (usuario que utiliza la plataforma demandando el servicio de hospedaje):

“La Garantía para anfitriones de Airbnb te protege por un importe máximo de 1 000 000 USD por daños que pudieras sufrir ante el improbable caso de que un huésped produjera desperfectos en tu propiedad que sobrepasaran tu depósito de seguridad (o cuando no tengas uno).” (AirBnb, s.f.)

No obstante, esta garantía propuesta por la plataforma no cubre los daños que son objeto de estudio de esta investigación, es decir, la responsabilidad civil. Valga aclarar que la garantía no cumple funciones de seguro, ni la plataforma de aseguradora, como puede vislumbrarse en el próximo párrafo:

“El programa de Garantía para anfitriones no cubre el dinero en efectivo, los títulos financieros, los artículos de colección, las obras de arte, las joyas, las mascotas ni la responsabilidad civil. (...) Realizar una solicitud de la Garantía para anfitriones no exime al huésped de asumir la responsabilidad económica por los daños reclamados si Airbnb concluye que dicho huésped ha sido el causante de estos.”
(AirBnb, s.f.) (Subrayas fuera de texto original).

El caso de AirBnb es uno de los más libres a la hora de establecer las políticas contractuales bajo las cuales se rigen el huésped (usuario de la plataforma que busca hospedaje) y el anfitrión (persona que pone a disposición su bien para el hospedaje), pues ofrece un abanico de posibilidades que puede elegir el anfitrión para ofrecer su espacio, dentro de las cuales varían políticas de cancelación, de reserva, entre otros.

CAPITULO IV: LA RESPONSABILIDAD CIVIL EN SU ESTRUCTURACIÓN BIEN SEA COMO RESPONSABILIDAD CIVIL CONTRACTUAL O EXTRACONTRACTUAL

Para adentrarnos en la etapa de estudio de la responsabilidad civil, es necesario acotar algunos conceptos básicos para contextualizar los aspectos técnicos de la responsabilidad civil.

La responsabilidad civil es la obligación de reparar el perjuicio que se ha causado, obligándonos a reparar el daño ocasionado contra una persona o su patrimonio (Arrubla Paucar, 2012). Desde otro punto de vista, ser responsable es soportar o sufrir las consecuencias de un acto (De Ángel Yágüez, 1995).

fue verificada entre diciembre 2019 y enero 2020, siendo posible que dicha información de la URL sea modificada posteriormente por la plataforma.

Como se mencionó con anterioridad, el contrato es un acuerdo de voluntades encaminado a generar efectos jurídicos, tanto derechos como obligaciones, por tanto, en el tipo de responsabilidad contractual, nos ubicamos en la responsabilidad fruto del incumplimiento (parcial o total) de las obligaciones derivadas de un contrato ejecutado y perfeccionado satisfactoriamente con anterioridad. Por otro lado, la responsabilidad civil extracontractual es la obligación de asumir las consecuencias patrimoniales de un hecho dañoso (Martínez Rave, 1998), con la diferencia de que esta obligación tiene como origen una fuente distinta a una actuación contractual, v. gr., un delito, entre otros. Es importante realizar esta clasificación o distinción, pues tendrá múltiples implicaciones a la hora de la determinación de responsabilidad o no, por ejemplo, en cuanto a la prueba de la culpa: la culpa contractual se presume, mientras que la extracontractual debe probarse (Arrubla Paucar, 2012).

Atendiendo a que en el presente estudio se esboza una relación negocial, satisfactoriamente constituida a través de un contrato que se configura como ley para las partes bajo el principio de autonomía privada y con fundamento en el artículo 1602 del Código Civil es entonces que se concluye que, en términos generales, para el caso concreto de estudio se trata de una responsabilidad civil contractual entendida como *“la obligación de indemnizar el incumplimiento o cumplimiento imperfecto o tardío de una obligación que de él emana”* entendiendo por *“él”* el contrato suscrito y perfeccionado (Duci Claro, 1971).

Los requisitos de la responsabilidad civil en general son:

1. Hecho ilícito o contrario a derecho.
 2. Imputabilidad.
 3. Daño o perjuicio.
 4. Relación causal o Nexo causal.
- (Arrubla Paucar, 2012)

Estos requisitos, se analizarán únicamente a la luz de la responsabilidad civil contractual, pues es la que nos interesa:

I. HECHO ILÍCITO O CONTRARIO A DERECHO

El hecho ilícito o contrario a derecho, se refiere a una actuación que transgrede una norma que regula el deber ser de una conducta de un sujeto. Para el caso de la responsabilidad contractual, la norma que regula ese deber ser es propiamente el contrato, de conformidad con el ya enunciado artículo 1602 del Código Civil que le otorga fuerza vinculante al contrato como ley para las partes (Arrubla Paucar, 2012). De manera tal que, el hecho o la actuación se cataloga como ilícita o contraria a derecho, una vez transgrede las disposiciones contractuales en materia de obligaciones y siendo dicha transgresión un incumplimiento contractual, que genera un daño que más adelante revisaremos como requisito individual (pues si no genera una consecuencia dañosa, no le interesa al derecho).

El incumplimiento parcial o total de un contrato, variará de acuerdo al objeto sobre el cual se cimenta la relación negocial, pues es a partir de allí y de las obligaciones que conlleva el negocio

jurídico desarrollado que se determinará bajo cuál marco o tipo de obligación se encontraba la parte incumplida, a saber: i) Obligación de medio, u; ii) Obligación de resultado. Esta clasificación es importante, toda vez que variará la carga probatoria para el establecimiento de la responsabilidad civil contractual o su inexistencia, respectivamente.

“el legislador en ninguna parte habla de obligaciones de medio y de obligaciones de resultado. Son la doctrina y la jurisprudencia las encargadas de hacer esa elaboración, partiendo de la carga probatoria que incumbe a cada una de las partes.

En ese sentido, se afirma que en algunas obligaciones contractuales de medio el deudor entra inocente al proceso y es el acreedor demandante a quien corresponde demostrar la culpa del deudor. Es lo que ocurre, por ejemplo, en la responsabilidad del mandatario o del médico por cumplimiento defectuoso del servicio prestado.

En cambio, en otras oportunidades la obligación de medio supone una presunción de culpa del deudor, pero éste puede exonerarse demostrando diligencia y cuidado, es decir, ausencia de culpa. (...)

(Tamayo Jaramillo, Tratado de Responsabilidad Civil, 2007) (Subrayas fuera de texto original).

“Las obligaciones de medios son aquellas en las que el deudor compromete su actividad diligente que tiende al logro del resultado esperado, pero éste no es asegurado ni prometido.” (Enciclopedia Jurídica, 2020); es decir, en las obligaciones de medio solo se debe una conducta diligente para que se logre el fin perseguido y, aunque esa conducta se dirige a obtener ese resultado, este último no queda incluido en la obligación (Arrubla Paucar, 2012).

Así las cosas, de conformidad con Tamayo Jaramillo en su obra de Tratado de Responsabilidad Civil, para el caso de aquellas plataformas en que su función se limita al mandato o intermediación entre usuario y vendedor/prestador del servicio, su obligación sería de medio y correspondería al usuario demostrar el incumplimiento contractual, los perjuicios ocasionados o derivados de tal incumplimiento y, así mismo, la culpa de la plataforma. Pero, veamos en qué consisten las obligaciones de resultado:

“En las obligaciones de resultado el deudor se compromete al cumplimiento de un determinado objetivo, asegurando al acreedor el logro de la consecuencia o resultado tenido en miras al contratar.” (Enciclopedia Jurídica, 2020)

En otras palabras, las obligaciones de resultado, requieren indefectiblemente del alcance del objetivo propuesto al momento de contratar, no únicamente de la maximización de los esfuerzos por conseguirlo, sino conseguirlo per sé; es decir, *“independientemente de cuál haya sido la conducta o la diligencia puesta por el deudor, si no se logra el resultado buscado, la obligación queda incumplida”* (Arrubla Paucar, 2012). Véase por ejemplo el caso de una compraventa civil, supóngase que una persona A compra un par de zapatos a una compañía B, es claro que en este caso se trata de una obligación de resultado, pues:

- La persona A solo satisface su deseo contractual con la consecución de los zapatos, no con la máxima diligencia de B por efectivamente ponerlos en su posesión.
- La compañía B solo satisface su deseo contractual con el pago concertado como retribución por la entrega del bien, no con la máxima diligencia de A por intentar pagarlo.

Ahora bien, *a priori*, tal pareciera en suma entonces que para el caso de las plataformas digitales directamente aplican las obligaciones de medio atendiendo a que, según ellos, predicen una relación de mandato o intermediación y no intervienen en el negocio jurídico subyacente que se gestiona a través de la PEC. Pero, veamos otras posiciones al respecto:

En términos generales, la responsabilidad contractual cuando está a cargo de más de una persona, se divide, no hay solidaridad entre ellos. No obstante, cuando se constituye un contrato mercantil, de conformidad con el artículo 825 del Código de Comercio se presume la solidaridad de sus obligaciones.

En atención a esto, para el mes de diciembre del año 2019, se instauró derecho de petición ante la Superintendencia de Industria y Comercio, con el propósito de conocer su concepto en lo atinente a la existencia de responsabilidad civil o no, de las PEC en la prestación de sus actividades, bajo el requerimiento que a continuación se relaciona:

“(…) Por medio de la presente me permito solicitarles respetuosamente su concepto acerca de la indemnidad o responsabilidad civil de las plataformas digitales de Economía Colaborativa. ¿Cuál es la postura de la entidad respecto del servicio que prestan empresas tales como "Uber", "Rappi", "AirBnb", "MercadoLibre", "Booking.com"? ¿Son entidades que actúan meramente como intermediarios y que, como tal, no deben responder bajo ningún título de responsabilidad civil por perjuicios que puedan ocasionarse a sus usuarios con ocasión del servicio que reciben o el producto que compran? o, por el contrario, ¿Son plataformas digitales que intervienen directamente en la relación comercial, siendo determinantes para el acto jurídico y que por lo tanto deben garantizar un servicio óptimo o un producto adecuado? ¿Qué sucede en caso de un incidente de tránsito de un vehículo que prestaba el servicio de transporte con la plataforma de Uber, debe responder también la plataforma? ¿Qué sucede en caso de la compraventa de un producto a través de la plataforma de Rappi y que pueda generar perjuicios al comprador; responde solo el vendedor o la plataforma también debe respaldar al vendedor al gestionarse el acto por su conducto?”

Dicha solicitud fue marcada bajo radicado 19-261259- -1 y señalando como respuesta, a manera de resumen, la siguiente:

1. En primer lugar se manifiesta que la resolución al derecho de petición corresponde únicamente a un suministro de herramientas de información y elementos conceptuales necesarios para resolver las inquietudes; ello bajo el sentido de que, por obvias razones, los derechos de petición no son el medio idóneo para dirimir situaciones de carácter particular, ni reemplazan actos administrativos, sino que se asimilan a consejos, pautas de acción o

recomendaciones pero dejando en libertad al administrado de seguirlos o no (Sentencia C-542, Corte Constitucional, 2005.)

2. El estudio para la respuesta a la petición se realiza alrededor del marco legal de protección al consumidor, de conformidad con la Ley 1480 de 2011. En tal sentido, las normas contenidas en dicha ley se aplican a las relaciones de consumo y a la responsabilidad de los productores y proveedores frente al consumidor en todos los sectores de la economía respecto de los cuales no exista regulación especial (artículo 2); relaciones de consumo, entendidas como aquella que “constituye una particular categoría que surge entre quienes se dedican profesionalmente a elaborar o proveer bienes o prestar servicios con quien los adquiere con el fin de consumirlos” (Sala Civil Corte Suprema de Justicia, 2009).
3. Para poder entender si, para el caso concreto, se configura o no una relación de consumo, la SIC trae a colación la definición de las partes que intervienen en tal categoría, a saber:
 - **“Consumidor o Usuario:** Toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica. Se entenderá incluido en el concepto de consumidor el de usuario.
 - **Productor:** Quien de manera habitual, directa o indirectamente, diseñe, produzca, fabrique, ensamble o importe productos. También se reputa productor, quien diseñe, produzca, fabrique, ensamble, o importe productos sujetos a reglamento técnico o medida sanitaria o fitosanitaria.
 - **Proveedor o expendedor:** Quien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de lucro.” (Ley 1480 de 2011).
4. La misma norma establece en su artículo 10, la existencia de responsabilidad solidaria por garantía legal entre productores y proveedores; ello implica que “el consumidor no tiene por qué saber quién es culpable de que un producto sea defectuoso, ni tiene por qué buscar al responsable para reclamar por la garantía. Podrá acudir ante quien lo elaboró o quien lo puso en circulación indistintamente, y éste deberá cumplir con la garantía. Si el que respondió por la garantía no fue el causante del defecto del producto, podrá repetir contra quien tuvo la culpa” (Giraldo López, Caycedo Espinel, & Madriñán Rivera, 2012).

Por otro lado, la Corte Constitucional señaló que “la responsabilidad del productor y del distribuidor surge *ex constitutione* y puede por ello ser deducida por el consumidor del producto o el usuario, con independencia de que exista o no un vínculo contractual directo con los primeros. (...), la razón de ser de este régimen estriba en la necesidad de compensar con medidas de distinto orden la posición de inferioridad con que consumidores y usuarios, por lo general dispersos y dotados de escasos conocimientos y potencialidades, enfrentan a las fuerzas de la producción y comercialización de bienes y servicios, necesarios en orden a la satisfacción de sus necesidades materiales.” (Sentencia C-1141, Corte Constitucional, 2000).

5. La SIC en la respuesta a la petición trae a colación su Resolución 40924 de 2012, que resuelve recurso de Reposición en un caso en el que se ve inmiscuida la plataforma

MercadoLibre, de la cual se concluye que dicha PEC solo desarrolla una actividad consistente en poner en relación a dos personas con el fin de que celebren un negocio, sin estar vinculado a las partes. Es decir, en dicho caso se determinó que la PEC no encajaba dentro de las definiciones de productor o proveedor que menciona la Ley 1480 de 2011, pues su función es meramente de intermediario sin vinculación, mencionando a renglón seguido: ***“No obstante, en los casos en que el portal intervenga activamente en las transacciones, por ejemplo si recibe comisión, o de alguna forma se lucra de su actividad, de modo que pueda considerársele como un auténtico proveedor serán aplicables las normas sobre protección del consumidor”*** (Superintendencia Industria y Comercio, 2019) (negrita fuera de texto original).

6. Como es natural en el Derecho, tras el análisis de conceptos mencionados, la respuesta de la SIC es que *“depende”* de la calidad en que intervenga el portal para determinar si asume o no obligaciones frente al consumidor. En caso de intervenir en las transacciones en calidad de productor y/o proveedor estará obligado a hacer efectiva la garantía de los productos y servicios que pone en circulación en el mercado, salvo causal de exoneración consagradas en el artículo 16 de la Ley 1480 de 2011; para finalmente concluir que, como se mencionó en principio, no están facultados para mencionar en cada caso concreto de las plataformas mencionadas si se configura o no una relación de consumo, bajo argumento de que ello *“desbordaría la naturaleza del derecho de petición de consulta y desconocería los principios de autonomía y de distribución funcional de competencias”*. En todo caso, deja la claridad de que negocios jurídicos como el mandato no están dentro del ámbito de aplicación de las normas del Estatuto de Consumidor y relacionadas.

Ahora bien, volvamos atrás, según uno de los términos y condiciones estudiados: Rappi, al igual que Uber manifiesta que no existe ninguna relación comercial de los consumidores que utilizan la plataforma, sino que simplemente actúa como un intermediario (contrato de mandato) entre sujetos que han denominado Consumidores y Operadores (RAPPI S.A.S., 2020). Bajo la última premisa del resumen de la respuesta de la SIC, pareciera ser entonces que para el caso de Rappi no aplican las normas del Estatuto del Consumidor, no se cataloga como productor ni como proveedor y mucho menos aplicaría la responsabilidad solidaria de que versa la Ley 1480 de 2011. No obstante, según el boletín informativo SicTeVé del Canal Institucional, su naturaleza real pareciera ser distante a lo que se manifiesta en sus términos y condiciones, de conformidad con las declaraciones del Superintendente de Industria y Comercio:

“Después de la investigación que adelantó la Delegatura de Protección del Consumidor, es evidente que Rappi suministra una herramienta tecnológica actuando verdaderamente, no solamente [sic] como un intermediario, sino como un proveedor de los bienes y servicios que oferta; en igual sentido, participa en la realización del pago” (Barreto González, 2019)

Estas declaraciones fueron realizadas con ocasión a la orden impartida por la SIC a Rappi SAS, mediante Resolución 40212 de 2019, de radicación No. 18-256766, fruto de más de 750.000 quejas interpuestas y a través de la cual se le ordenaba, entre otras cosas, *“ajustar las cláusulas de los términos y condiciones y otros documentos donde se establezcan aspectos relacionados con la comercialización de bienes o servicios a través de la plataforma de comercio electrónico, de manera que se de [sic] cumplimiento a todas las obligaciones establecidas en el Estatuto del*

Consumidor, en el sentido de no excluir la responsabilidad del proveedor de las obligaciones que por ley le corresponden, no establecer la renuncia de derechos del consumidor, no presumir su manifestación de voluntad, no restringir la posibilidad de hacer efectivas las garantías y garantizar las vueltas exactas” (Resolución 40212, 2019).

“Luego de evaluar las pruebas recaudadas en la averiguación preliminar, así como las respuestas emitidas por la sociedad, la Superindustria encontró que RAPPI S. A. S. no solo cumple con la función de contactar a Rappitenderos, consumidores y aliados comerciales, sino que hace parte de la cadena de comercialización, así sea de manera indirecta, de los bienes y servicios que ofrece a través de su plataforma. A la anterior conclusión llegó la Autoridad, luego de encontrarse probado que RAPPI S.A.S:

- *Suministra la herramienta tecnológica para la materialización de relaciones de consumo.*
- *Obtiene un porcentaje de los valores transados a través de sus plataformas.*
- *Participa en la realización del pago.*
- *Emite publicidad.*
- *Realiza promociones y ofertas.*
- *Asume mediante los canales chat rappitendero y soportes el diálogo con el consumidor; siendo además la única cara visible frente al consumidor.*
- *Determina la procedencia de la garantía de los precios.*
- *Actúa ante la SIC como sujeto pasivo en las demandas interpuestas en ejercicio de la acción de protección al consumidor y como investigado en las actuaciones administrativas.*
- *Asume la responsabilidad en el trámite de la reversión del pago.”*

(Superintendencia de Industria y Comercio, 2019) (Subrayas fuera de texto original).

Si bien hasta la fecha, muchos de los elementos que mencionó la SIC que debían adecuarse, permanecen en los términos y condiciones de la plataforma, es clara entonces la postura de que para el caso concreto Rappi SAS sí se desempeña como proveedor y, por lo tanto, interviene en la relación comercial, dando lugar a una relación de consumo bajo la cual debe asumir su rol de responsable solidario con el productor frente a la garantía legal de los bienes o productos que exhibe/ofrece en su portal, de conformidad con la Ley 1480 de 2011.

Así las cosas, retomando la temática de las obligaciones de medio y de resultado, en este contexto bajo el cual la SIC otorga a Rappi puntualmente la calidad de proveedor, a raíz de la ya mencionada responsabilidad solidaria que se configura, la consecuencia necesaria deberá ser entonces que la PEC, en este caso Rappi, garantice la calidad del producto o servicio y, su obligación será en ese marco, una obligación de resultado; debiendo entonces comprometerse al cumplimiento del determinado objetivo según el cual se estructuró el negocio jurídico, asegurándole al usuario la efectiva consecución y calidad del producto o servicio que se buscaba contratar.

En este sentido, habría que mencionar que para cada caso entonces opera una situación diferente, pues en tanto no exista una orden de la SIC o cualquier otra providencia judicial o asimilable que busque determinar la calidad en que interviene cada plataforma, no podrá equipararse el trato de estas fácticamente. Sin embargo, a raíz de la lista enunciada con anterioridad por la SIC de los

elementos con los cuales se concluyó que la actuación de Rappi constituía mucho más que un servicio de intermediación, posterior al estudio de los requisitos generales de la responsabilidad civil, se realizará un análisis comparativo para vislumbrar cuál es el caso de cada una de las 4 plataformas elegidas para estudio.

Para concluir este primer requisito, en resumen, las plataformas que, luego de realizada la aplicación de la figura del contrato realidad sobre el negocio tripartito que se genera, efectivamente presten servicios única y exclusivamente de intermediación, cumplirán únicamente con una obligación de medio, que será relacionar de la mejor y más diligente manera a un usuario vendedor/contratista con un potencial usuario comprador/contratante, sin garantizar el satisfactorio resultado del contrato, es decir, el buen producto o servicio; mientras que si se trata de plataformas que intervienen en una calidad mayor a la mera intermediación, la consecuencia será una obligación de resultado en la que deberán garantizar el buen producto y servicio pretendido por el usuario comprador/contratante.

II. IMPUTABILIDAD

Uno de los requisitos de la responsabilidad es que el hecho ilícito o contrario a derecho, sea imputable, es decir, atribuible a un sujeto (Arrubla Paucar, 2012). La imputabilidad se divide en imputabilidad subjetiva e imputabilidad objetiva.

La imputabilidad subjetiva es aquella que ostenta como requisito de responsabilidad el criterio de culpa *lato sensu*, pudiendo ser culpa (en sentido estricto) o dolo. La noción de culpa es “*un error en la conducta que no habría sido cometido por una persona prudente situada en iguales condiciones externas que el autor del daño*” (Salas, 1982). Una conducta es subjetivamente ilícita cuando el autor ha querido y deseado el hecho, actuando con conocimiento y dirigiendo su actuación.

Por otro lado, la imputabilidad objetiva es todo lo contrario a la anterior, pues no es necesaria la presencia de culpa del agente causante del daño para que el hecho contrario a derecho le sea atribuible; esta imputabilidad objetiva da lugar a la responsabilidad objetiva, mediante la cual quien genera un daño antijurídico debe repararlo sin importar que su actuar haya sido realizado bajo cualquier modalidad de culpa en sentido amplio. En otras palabras, quien sufrió el daño y busca la reparación solo debe probar la existencia del mismo y que este es imputable a una persona específica, quien solo podrá exonerarse alegando causa extraña. Bajo el marco de las Plataformas Digitales de Economía Colaborativa, habrá que mencionar que, de conformidad con las manifestaciones realizadas por la SIC en el acápite anterior respecto del hecho ilícito, siempre que la plataforma actúe más allá de un simple intermediario y se configure la calidad de proveedor bajo la figura del contrato realidad, se estará hablando de una imputabilidad objetiva toda vez que no será relevante para el consumidor o usuario si efectivamente las causas que dan lugar al incumplimiento contractual son endilgables a la plataforma a título de culpa (en sentido amplio), sino que con el mero hecho de no alcanzarse el resultado pretendido en el objeto contractual (ya sea en cantidad, calidad u oportunidad) es suficiente para encontrar insatisfecho el derecho del acreedor sin necesidad de que este determine si quien falló fue el proveedor o el productor.

III. EL DAÑO

Es el elemento de la responsabilidad civil que genera la fuente de resarcir, en el sentido de que, una conducta es indebida e interesa al derecho si, y solo si, genera un daño (Yepes Restrepo, 1992); es por ello que se califica como uno de los elementos más determinantes en esta área del derecho, “*ya que aunque se den el hecho, la culpa y el nexo, no existe la obligación de indemnizar si no aparece claro el daño*” (Martínez Rave, La responsabilidad civil extracontractual en Colombia, 1986)

El daño civil indemnizable, “*es el menoscabo a las facultades jurídicas que tiene una persona para disfrutar un bien patrimonial o extrapatrimonial. Ese daño es indemnizable cuando en forma ilícita es causado por alguien diferente a la víctima.*” (Tamayo Jaramillo, De la responsabilidad civil., 1986).

El daño puede distinguirse entre:

- a. Daño patrimonial: Compuesto por el daño en el patrimonio que ostentaba la víctima al momento del hecho ilícito y por el valor que podría tener dicho patrimonio de no haberse dado el hecho.
- b. Daño extrapatrimonial: Como aquél que percibe una lesión en bienes que no ostentan un valor económico, en ocasiones asimilado al “*daño moral*”.

Para que el daño sea resarcible debe ser cierto, lo cual no significa que deba ser presente o actual, sino que tenga una existencia real o basta con que su existencia futura sea probable (Arrubla Paucar, 2012).

Este concepto aplicado al estudio de la responsabilidad civil alrededor de las PEC, puede vislumbrarse en casos como los siguientes:

- El menoscabo patrimonial de un usuario de Rappi SAS al pagar por un bien o servicio y no recibir el mismo con la calidad, cantidad u oportunidad contratada, según sea el caso; tratándose de un daño patrimonial.
- Las lesiones, perturbaciones funcionales de un órgano o la pérdida anatómica de un miembro del cuerpo de un usuario de Uber en un accidente automovilístico de un vehículo vinculado a su plataforma mientras prestaba su servicio.
- El no disfrute del servicio de hospedaje previamente pagado por un usuario de AirBnb, por causas imputables al anfitrión (dueño del espacio que se ofrece) y/o a la plataforma.

IV. RELACIÓN DE CAUSALIDAD.

Es el nexo causal que debe existir entre el hecho ilícito realizado por el deudor y el daño sufrido por la víctima, siendo un elemento de suma importancia ya que nadie debe asumir las consecuencias de ningún daño si no fue consecuencia de su actuar (Yepes Restrepo, 1992).

Para hablar de un hecho punible, debe haber una relación o nexo entre el hecho imputable y el daño, en otras palabras, el daño tiene que ser precisamente resultado de ese actuar antijurídico. La

Corte Suprema de Justicia ha acogido la teoría de la relación causal adecuada, que distingue entre causa y simples condiciones; siendo causa adecuada solo aquella que se puede determinar, es decir, aquella que produce un efecto típico (Arrubla Paucar, 2012).

Ahora bien, teniendo claros los conceptos y/o requisitos generales para la responsabilidad civil, es pertinente mencionar las eximentes de la responsabilidad; como es natural, si para la existencia de la responsabilidad civil se debe cumplir con los 4 requisitos, pues la inexistencia de uno de ellos significará la ausencia de responsabilidad, por lo que es posible eximirse de la obligación de resarcir los daños a través de:

- La desvirtuación de la culpa o inculpabilidad.
- La no autoría, pues quien no ha cometido el hecho, no puede ser obligado a reparar.
- La existencia de causa extraña, v. gr., fuerza mayor, caso fortuito, hecho de un tercero.
- Y, como es obvio, acreditando la no existencia de un hecho ilícito (atendiendo, según el caso, a quien corresponda la carga de la prueba).

(Arrubla Paucar, 2012)

Para concluir este análisis de la responsabilidad civil en su aplicación general y dar paso al análisis enfocado en las plataformas digitales de economía colaborativa, es necesario acotar que, como pudo notarse, el grueso de esta investigación para determinar la aplicación o no del régimen de responsabilidad civil colombiano a las PEC se encuentra en los elementos del hecho ilícito y de la imputabilidad del mismo a la empresa generadora de la herramienta tecnológica que da lugar al negocio jurídico tripartito.

Los parámetros de medidas que se usarán para determinar qué tanto interviene cada plataforma en el negocio jurídico y su responsabilidad en el mismo, serán los usados por la SIC en la determinación de responsabilidad solidaria de Rappi SAS. Dichos parámetros se manifiestan en el siguiente cuadro a modo de pregunta y respuesta:

ANÁLISIS COMPARATIVO DE CADA PLATAFORMA.

PLATAFORMA	¿Suministra la herramienta tecnológica?	¿Participa en la realización del pago?	¿Realiza promociones y ofertas?	¿Es la única cara visible frente al consumidor?	¿Determina la procedencia de pagos por garantía?
UBER	SÍ	SÍ	SÍ (Regula la tarifa dinámica)	NO	SÍ
RAPPI	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ
MERCADOLIBRE	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ

AIRBNB	SÍ	SÍ	NO	NO	NO
--------	----	----	----	----	----

RAPPI: Para el caso de Rappi ya todo fue dicho en el acápite del hecho ilícito en los elementos estructurales de la responsabilidad civil, por lo que su análisis no será mucho mayor. La conclusión es que se trata de una plataforma que interviene directamente en el negocio y que actúa como proveedor frente al consumidor, debiendo responsabilizarse solidariamente por la garantía de cumplimiento del producto o servicio ofrecido.

UBER: El caso de Uber es uno de los más complejos, pues desde el inicio de esta investigación se estructuraron dos modelos de negocio completamente diferentes: Uno de ellos encaminado a la aparente intermediación del servicio de transporte privado y; el otro (actual), que versa acerca de la intermediación en el arrendamiento de vehículos con conductores incluidos. De manera que el análisis de su responsabilidad deberá hacerse en ambas medidas.

En principio, respecto del modelo de negocio en que actúan como aparentes intermediarios del servicio de transporte privado, se tiene que la SIC ya decidió que se trata de un modelo de competencia desleal de desviación de clientela a través de sentencia proferida el 20 de diciembre del año 2019 en el caso Comunicación Tech y Transporte S.A. – COTECH S.A. vs Uber Colombia SAS, Uber BV y Uber Technologies Inc (SIC, Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales, 2019). En este proceso se estableció que Uber viola las normas que regulan el mercado de transporte público individual de pasajeros, generando una ventaja y desviación de la clientela. (SIC, 2019)

Para entender todo el contexto, es necesario identificar cuál es el rol de cada sociedad de Uber en el negocio que desarrollan:

- **Uber BV** pone a disposición de los usuarios la aplicación tecnológica denominada *Uber*. Se encarga de seleccionar el conductor más cercano al usuario que solicita el servicio a través de un algoritmo; por la prestación del servicio el usuario paga un precio que es fijado por la aplicación, con base en la oferta y demanda de los servicios, pudiendo pagar por efectivo o con tarjeta de crédito. Uber cobra una tarifa al conductor, correspondiente al 20% del servicio prestado.
- **Uber Technologies Inc.**, se encarga de desarrollar la aplicación Uber y le licencia a Uber BV la posibilidad de usarla en el mercado colombiano. Brinda servicios de Hosting o Alojamiento para la aplicación.
- **Uber Colombia S.A.S.**, se dedica a la prestación de servicios de apoyo para la operación de Uber BV en Colombia, tales como: promoción de la aplicación, suministro de la información a usuarios y conductores o el suministro de información acerca de potenciales conductores a Uber BV. Presta un servicio de revisión de mercado y niveles de satisfacción de los usuarios a Uber BV.

De manera que son 3 sociedades diferentes que operan de manera conjunta en la prestación de un servicio. En la medida en que se encargaban de determinar los diferentes tipos de vehículos que prestaban el servicio, fijaban oferta y demanda a través de la tarifa dinámica, calculaban el total

del costo del viaje, se lucraban porcentualmente de los viajes realizados más no de las descargas de su plataforma, ello significa entonces que su beneficio no era propiamente la intermediación sino el servicio de transporte per sé, por lo que la determinación de la SIC fue que era una plataforma que tenía relación directa con el negocio jurídico y no que era un tercero externo al contrato subyacente:

“En otras palabras, sin la aplicación Uber, los conductores que no cuentan con un taxi no tendrían la infraestructura necesaria para prestar el servicio bajo el entendido de que, sin la aplicación, difícilmente podrían entrar en contacto en tiempo real con personas que necesitan transportarse de un lugar a otro.”

(SIC, 2019)

En consecuencia, bajo esta calidad aplicada mediante contrato realidad, Uber se constituye como parte en el contrato de transporte y debe garantizar solidariamente el cumplimiento de las obligaciones del socio conductor de la plataforma, de conformidad con el artículo 825 del Código Mercantil. Por otro lado, recuérdese que el Contrato de Transporte, conlleva por regla general una obligación de resultado y la responsabilidad se determina con la mera insatisfacción del objetivo tenido en miras al contratar, debiendo alegarse causales excepcionales para eximirse de responder por los perjuicios que se pudieron ocasionar. De manera tal que, a resumen, bajo las condiciones previas de Uber, al contratar un servicio de transporte en su plataforma en el que no llegare al destino pretendido por causas ajenas a mi voluntad como usuario, es responsabilidad de la plataforma hacerse cargo de las obligaciones insatisfechas al acreedor.

En el nuevo negocio de Uber, que consiste en el arrendamiento de vehículos con conductores, aparentemente ya no se configuraría el contrato de transporte; no obstante, se trata de un modelo de negocio que hasta la fecha ha sido poco desarrollado y poco estudiado, por lo que aún existen más incertidumbres que certezas al respecto, entre ellas: ¿El cobro del arrendamiento se realiza por tiempo o por distancia? ¿En qué momento se considera entregada la cosa arrendada? ¿Cuáles son los conceptos a cobrar en dicho contrato? ¿Cómo se establecerán las tarifas? Entre otras.

MERCADOLIBRE: Si bien MercadoLibre es una plataforma que también sirve para la compraventa de mercaderías como en ocasiones puede usarse Rappi, su condición es diferente, toda vez que: i) sí actúa meramente como intermediario entre comprador y vendedor; ii) Su cobro no es por comisión sino por visibilidad en la venta y búsqueda de productos; iii) Proporciona un canal de comunicación entre el vendedor y el comprador, con lo cual no se posiciona como única cara visible para el consumidor; iv) En términos de derecho privado, su actividad comercial es *“poner en relación a dos personas con el fin de que celebren un negocio sin estar vinculado a las partes por relaciones de colaboración y dependencia, mandato o representación”* (Resolución 40924, 2012).

En conclusión, por regla general, MercadoLibre no tendría responsabilidad en los daños o perjuicios ocasionados al usuario comprador en razón de un incumplimiento contractual de las obligaciones del negocio jurídico que se gesta a través de la herramienta con un tercero vendedor.

AIRBNB: Para el caso de Airbnb, aunque interviene en el proceso de pago del negocio jurídico, opera más como un simple intermediario bajo el entendido de que permite a los anfitriones

establecer sus condiciones de precio, fechas disponibles, políticas de cancelación, servicios de los que dispone, entre otros. En otras palabras, Airbnb permite un campo de acción mucho más grande a la hora de actuar entre las partes contratantes del negocio subyacente, por ejemplo:

- Permite el contacto directo entre las partes.
- Permite establecer ofertas promocionales según desee el anfitrión y a quien él desee.
- Permite elegir sus políticas de cancelación (para los anfitriones)
- Entre otras cosas

En todo caso, Airbnb tiene otras problemáticas con el sector hotelero y de turismo que deberán dirimirse también para clarificar su actuación; no obstante, dicho estudio no corresponde a este caso en particular. Con lo cual, bajo los elementos, supuestos, términos y condiciones, estudio de las relaciones entre las partes y demás, habrá que decir que la determinación de su responsabilidad fruto de incumplimiento de las obligaciones de alguna de las partes del contrato subyacente, resulta mucho más compleja que para el caso de plataformas como Uber o Rappi.

CONCLUSIONES

Del anterior análisis se concluye que cada caso de plataforma de economía colaborativa tiene un trato y un desarrollo diferente, pues dependerá de verdaderamente cuánto intervenga en la relación de negocio que se gesta a través de sí, por lo que no puede afirmarse tajantemente que aplique el régimen de responsabilidad civil contractual colombiano para todas. No obstante, a pesar de que para las plataformas su labor se limita a la prestación de un servicio de intermediación en el que únicamente conectan a un vendedor con su potencial cliente, a la luz del contrato realidad (como pudo verse en el caso de la SIC con Rappi) podría gestarse una relación mucho más vinculante para con el consumidor, debiendo garantizar la calidad de los bienes o servicios contratados a través de su portal o sometiéndose a una posible responsabilidad por los perjuicios ocasionados al consumidor.

De las estadísticas presentadas de la SIC en el capítulo II es importante resaltar el exponencial crecimiento constante de reclamaciones que aumenta anualmente, pues en el término de un año se duplicaron las demandas en contra de Uber Colombia SAS y se triplicaron las demandas en contra de Rappi SAS, dos de las plataformas más utilizadas en el país, ello permite evidenciar o concluir dos situaciones alrededor de la eficiencia y la eficacia de las soluciones brindadas alrededor de estas problemáticas:

1. Que el crecimiento de estas plataformas va en un ascenso estruendoso respecto al número de usuarios que acceden a ellas.
2. Que no hubo mejoría respecto de la regulación y control de estas plataformas del año 2018 al año 2019 o que, por lo menos, avanza aletargadamente en comparación con los pasos agigantados que da la evolución digital en el país. Lo que deriva también en concluir que:
 - a. Las leyes que regulan estos actos jurídicos son obsoletas y anacrónicas, y;
 - b. La situación está desbordando la capacidad estatal de controlar jurídica y normativamente estos fenómenos de economía colaborativa.

La eficiencia, según la RAE, se define como la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado (RAE, s.f.). Por otro lado, otra definición otorgada es la de hacer las cosas buscando la mejor relación posible entre los recursos empleados y los resultados obtenidos (Óptima Infinito, 2015). Teniendo presente estas dos definiciones, la postura que debe adoptarse como resultado de esta investigación es que no ha sido eficiente la solución brindada a las problemáticas planteadas, pues existiendo mecanismos como los que tiene al alcance el Congreso de la República, es ilógico que después de un lustro no exista una regulación clara para las plataformas digitales de economía. A raíz de esta investigación se conoció de un total de 3 proyectos de ley tendientes a regular este tipo de plataformas, algunos encaminados particularmente con un énfasis a temas de movilidad como para el caso de Uber, Didi, Cabify, Picap, etc, y otros tendientes a regular las plataformas per sé; el balance final es que ninguno de estos proyectos se finiquitó en una ley, pues todos fueron archivados por no tener los debates necesarios para su discusión, como resultado de ello no existe ninguna normativa enfocada en la regulación de las plataformas digitales de economía colaborativa y consecuentemente, tampoco sobre la responsabilidad civil que de ellas pueda predicarse.

La eficacia, según la RAE, se define como la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera (RAE). Por otro lado, otra definición otorgada es la de hacer las cosas que mejor conducen a la consecución de los resultados (Óptima Infinito, 2015). De allí entonces que tampoco pueda predicarse eficacia del actuar estatal hasta la fecha, pues el efecto que se desea o los resultados que se buscan, son los de acabar con la incertidumbre jurídica (más allá de determinar legalidad, ilegalidad, responsabilidad o no) y que exista una regulación clara y específica para las plataformas digitales de esta índole en aras de finalizar, disminuir o por lo menos controlar las problemáticas que de ellas se han derivado y, de conformidad con los gráficos y cifras que se mencionan en el capítulo II, el conflicto no va en disminución, sino que va en aumento.

Así las cosas, la ausencia tanto de eficacia como de eficiencia, indica como resultado una falta de efectividad del Estado en el desarrollo y evolución de las plataformas digitales de economía colaborativa y que, por tanto, conllevan como consecuencia, el mismo resultado respecto a una regulación frente a su responsabilidad civil. Esta falta de efectividad se explica, a manera de resumen, en que ni se ha alcanzado los resultados esperados, ni se ha hecho todo lo posible para ello con las herramientas estatales existentes.

No resta más que esperar e incentivar a través de iniciativas populares, como ciudadanos, la estimulación de estos proyectos de ley para que finalmente logren llegar a un resultado satisfactorio que responda a las necesidades que se han generado para los usuarios de estas plataformas; pues finalmente logrando esto: gana el Estado, ganan las plataformas y ganan los usuarios.

REFERENCIAS

- AirBnb. (s.f.). Obtenido de <https://www.airbnb.com.co/help/article/279/what-is-the-airbnb-host-guarantee>.
- Alcalde, J. C. (2016). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/economia-colaborativa.html>
- Algar, R. (2007). Obtenido de <https://web.archive.org/web/20121021054101/http://www.oxygen-consulting.co.uk/docs/collaborative-consumption.pdf>
- Arrubla Paucar, J. A. (2012). *Contratos mercantiles; Teoría General del Negocio Mercantil* (Decimotercera ed.). Bogotá D.C.: Legis.
- Barreto González, A. (10 de septiembre de 2019). SicTeVé - Rappi. (SicTeVé, Entrevistador)
- Bolaños, L. F. (2019). SIC formula pliego de cargos contra Rappi y le ordena cumplir normas de comercio electrónico. *Asuntos Legales*.
- Botsman, R. (s.f.). Conferencia: En defensa del consumo colaborativo.
- Buitrago, D. (20 de Febrero de 2020). "Es legal que Uber llegue con modelo de arriendo de carro con conductores". (C. Radio, Entrevistador)
- De Ángel Yágüez, R. (1995). *Algunas previsiones sobre el futuro de la responsabilidad civil*. Madrid: Civitas.
- De La Cruz, D. (22 de Febrero de 2020). Lo que hay detrás de la letra pequeña de un contrato con Uber. (C. RCN, Entrevistador)
- Debitoor. (21 de Junio de 2016). *Debitoor*. Obtenido de <https://debitoor.es/guia-pequenas-empresas/general/la-economia-colaborativa-amenaza-u-oportunidad>
- Definición ABC. (abril de 2018). Obtenido de <https://www.definicionabc.com/tecnologia/uberizacion.php>
- Dinero. (8 de Marzo de 2017). *Dinero*. Obtenido de <https://www.dinero.com/empresas/articulo/supertransporte-ratifica-multa-contra-uber/248212>
- Duci Claro, C. (1971). *Responsabilidad Civil*. Santiago de Chile: Editorial Jurídica de Chile.
- El Empleo. (12 de Octubre de 2016). *El Empleo*. Obtenido de <https://www.empleo.com/co/noticias/investigacion-laboral/asi-esta-el-mercado-laboral-para-los-abogados-en-colombia-5034>
- Enciclopedia Jurídica. (2020). *Enciclopedia Jurídica*. Obtenido de <http://www.encyclopedia-juridica.com/d/obligaci%C3%B3n-de-resultado-y-obligaci%C3%B3n-de-medios/obligaci%C3%B3n-de-resultado-y-obligaci%C3%B3n-de-medios.htm>
- Finanzas para todos. (24 de julio de 2015). *Finanzas para todos*. Obtenido de http://finanzasparatodos.es/es/secciones/actualidad/economia_colaborativa.html
- Giraldo López, A., Caycedo Espinel, C. G., & Madriñán Rivera, R. E. (2012). *Comentarios al Nuevo Estatuto del Consumidor*. Legis, Primera Edición.
- González, J. T. (2019). Economía colaborativa: tecnología y globalización. *Revista Artefacto*.

- Martínez Rave, G. (1986). *La responsabilidad civil extracontractual en Colombia*. Medellín: Biblioteca Jurídica Dike.
- Martínez Rave, G. (1998). *Responsabilidad Civil Extracontractual*. Medellín: Señal Editora.
- MercadoLibre. (11 de Noviembre de 2019). *MercadoLibre*. Obtenido de <https://ideas.mercadolibre.com/ar/noticias/historia-de-mercado-libre/>
- MercadoLibre. (17 de marzo de 2020). *Términos y Condiciones MercadoLibre*. Obtenido de https://www.mercadolibre.com.co/ayuda/terminos-condiciones-de-uso_1841
- Nicolini, C. (15 de Agosto de 2016). *BID*. Obtenido de <https://conexionintal.iadb.org/2016/09/05/economia-colaborativa-lo-mio-es-tuyo-y-lo-tuyo-es-de-todos/>
- Óptima Infinito. (20 de Septiembre de 2015). *Diferencias entre Eficiencia, Eficacia y Efectividad*. Obtenido de <https://www.optimainfinito.com/2015/09/diferencias-entre-eficiencia-eficacia-y-efectividad.html>
- Orozco, Á. M. (25 de Octubre de 2018). Uber no es legal: MinTransporte a gremio nacional de taxistas en Manizales. (W. Radio, Entrevistador)
- Pinzon, E. G. (29 de Junio de 2019). *La República*. Obtenido de <https://www.larepublica.co/especiales/los-bufetes-detras-de-los-grandes-negocios/los-retos-de-los-abogados-en-la-colombia-actual-2875945>
- RAE. (s.f.). Obtenido de <https://dle.rae.es/eficacia?m=form>
- RAE. (s.f.). *Diccionario de la Lengua Española*. Obtenido de <https://dle.rae.es/eficiencia?m=form>
- RAPPI S.A.S. (2020). *Términos y Condiciones de Uso de Plataforma “Rappi”*. Obtenido de <https://legal.rappi.com/colombia/terminos-y-condiciones-de-uso-de-plataforma-rappi-2/>
- Redacción Portafolio. (8 de Julio de 2015). *Portafolio*. Obtenido de <https://m.portafolio.co/negocios/empresas/ARTICULO-MOVILES-AMP-31320.html>
- Resolución 40212, Resolución 40212 de 2019 (Superintendencia de Industria y Comercio 28 de agosto de 2019).
- Resolución 40924, Resolución 40924 de 2012 (Superintendencia de Industria y Comercio 28 de Junio de 2012).
- Robledo, J. (26 de Diciembre de 2019). Obtenido de <https://twitter.com/JERobledo/status/1210210628318744577>
- Robledo, J. (9 de Enero de 2020). Obtenido de <https://twitter.com/JERobledo/status/1215348097594920960>
- Roger, R., & Botsman, R. (2010). *What's mine is Yours: The Rise of Collaborative Consumption*. Harper Business.
- Sala Civil Corte Suprema de Justicia (30 de abril de 2009).
- Salas, A. E. (1982). *Obligaciones, contratos y otros ensayos*. Buenos Aires: Ediciones Jurídicas Europa-América.
- Semana. (2016). La economía colaborativa, a pasos agigantados. *Revista Semana*.
- Sentencia C-1141, Corte Constitucional (2000).

- Sentencia C-542, Corte Constitucional, 2005..
- Shannon, R. T. (12 de Noviembre de 2014). *Law360*. Obtenido de <https://www.law360.com/articles/595081>
- SIC. (Diciembre de 2019). Sentencia Uber. Bogotá.
- SIC. (20 de diciembre de 2019). *sic.gov.co*. Obtenido de <https://www.sic.gov.co/slider/superindustria-ordena-cese-de-la-prestaci%C3%B3n-del-servicio-de-transporte-uber>
- SIC, Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales. (20 de diciembre de 2019). *Acta Sentencia UBER*. Obtenido de <https://www.sic.gov.co/sites/default/files/files/pdf/Acta%20Setencia%20UBER-.pdf>
- Statista. (6 de Agosto de 2018). Las Capitales de Airbnb. Obtenido de <https://es.statista.com/grafico/15275/cuantos-alojamiento-de-airbnb-se-anuncian-en-madrid-y-barcelona/>
- Statista. (23 de Agosto de 2018). Las startups líderes del mundo. Obtenido de <https://es.statista.com/grafico/15194/valoracion-de-las-mayores-empresas-de-capital-privado/>
- Statista. (15 de 07 de 2019). ¿Cuánto valen las unicornios latinoamericanas? Obtenido de <https://es.statista.com/grafico/18651/valor-de-mercado-de-las-unicornios-latinoamericanas/>
- Superintendencia de Industria y Comercio. (5 de septiembre de 2019). *Superintendencia de Industria y Comercio*. Obtenido de <https://www.sic.gov.co/Sic-ordena-a-Rappi-S.A.S.-cumplir-con-normatividad-de-comercio-electr%C3%B3nico-y-formula-pliego-de-cargos>
- Superintendencia Industria y Comercio. (19 de diciembre de 2019). Radicado 19-261259- -1. Bogotá D.C.
- Tamayo Jaramillo, J. (1986). *De la responsabilidad civil*. Bogotá: Ed. Temis, S.A.
- Tamayo Jaramillo, J. (2007). *Tratado de Responsabilidad Civil*. Bogotá: Legis, Tomo II.
- Uber Technologies Inc. (Febrero de 2020). *Términos y Condiciones Uber*. Obtenido de <https://www.uber.com/legal/es/document/?name=general-terms-of-use&country=colombia&lang=es>
- Uber Technologies Inc. (Enero de 2020). *Uber Legal Terms*. Obtenido de <https://www.uber.com/es-CO/legal/terms/co/>
- Wills, J. P. (27 de Diciembre de 2018). Uber pagará cerca de 44.000 millones de pesos, por concepto de IVA, a inicios de 2019. (B. Radio, Entrevistador)
- Yepes Restrepo, S. (1992). *La Responsabilidad Civil Médica*. Medellín: Biblioteca Jurídica Dike.