



Asamblea General

Distr. general
24 de mayo de 2021
Español
Original: inglés

Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional

54º período de sesiones

Viena, 29 de junio a 16 de julio de 2021

Versión revisada del proyecto de taxonomía jurídica: nueva sección sobre las plataformas en línea

Índice

	<i>Página</i>
I. Introducción	2
II. ¿Qué es una plataforma en línea?	2
III. Actores	5
IV. Regímenes jurídicos	6
A. Derecho de los contratos	6
B. Derecho de la responsabilidad civil extracontractual	9
C. Leyes específicas sobre las distintas formas de interacción facilitadas por las plataformas en línea.	10
D. Leyes específicas sobre las plataformas en línea.	10
E. Otras leyes	13
F. Derecho internacional privado	14
V. Evaluación preliminar de los textos pertinentes de la CNUDMI	15
A. Textos sobre comercio electrónico	15
B. CIM	15
C. Textos sobre solución de controversias.	16



I. Introducción

1. Las plataformas en línea (también llamadas “plataformas digitales” o “plataformas electrónicas”) se utilizan cada vez más para el comercio. Con la ayuda de un mejor procesamiento de datos y algoritmos avanzados, las plataformas en línea permiten ofrecer bienes y servicios, conectan entre sí a los participantes de la cadena mundial de suministro y crean espacios en línea para el intercambio y la colaboración. Esas plataformas, que utilizan una variedad de sistemas y tecnologías y, además, se basan en diversos modelos de negocio, no solo crean nuevas oportunidades de comercio, sino también nuevas formas de comerciar. El potencial que poseen para el comercio es especialmente grande para las microempresas y las pequeñas y medianas empresas (MIPYME).

2. Junto con los datos (véase el documento [A/CN.9/1064/Add.2](#)), las plataformas en línea están impulsando la expansión de la economía digital¹, expansión en la que cumplen una función importante las plataformas de comercio electrónico. Según las estimaciones más recientes, el valor del comercio electrónico mundial entre empresas era de 21 billones de dólares, lo que representaba el 83 % de todo el comercio electrónico². Aunque esa cifra incluye no solo las ventas realizadas por medio de plataformas en línea, sino también las ventas realizadas mediante operaciones de intercambio electrónico de datos, otras fuentes parecen indicar que las plataformas en línea constituyen una proporción importante del comercio electrónico entre empresas. No obstante, el valor de las plataformas en línea para el comercio no se mide solamente por el valor pecuniario de las ventas que sustentan; por ejemplo, las plataformas de cadena de suministro poseen valor por los mecanismos de eficiencia que hacen posibles para los usuarios.

II. ¿Qué es una plataforma en línea?

3. La Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE) define el término “plataforma en línea” como un “servicio digital que facilita la interacción entre dos o más grupos diferenciados pero interdependientes de usuarios (ya sean empresas o individuos) que interactúan utilizando el servicio a través de Internet”³. Para emplear los términos que figuran en los textos vigentes de la CNUDMI sobre comercio electrónico, y tomando como punto de partida la definición de la OCDE, se podría formular la siguiente definición provisional de lo que constituye una plataforma en línea: servicio a) que se presta a través de Internet o de alguna otra red de comunicaciones por medios electrónicos (es decir, un servicio en línea) y b) que facilita la interacción entre personas por medio del servicio:

a) Las plataformas en línea se describen en términos similares en el *Informe sobre la Economía Digital 2019*⁴ de la UNCTAD y en una publicación conjunta de la Unión Internacional de Telecomunicaciones y el Banco Mundial sobre la reglamentación digital⁵;

b) También se ha formulado una descripción similar bajo los auspicios del Foro para la Gobernanza de Internet, en cuyo marco se ha observado que las plataformas

¹ UNCTAD, *Informe sobre la Economía Digital 2019: Creación y captura de valor: repercusión para los países en desarrollo* (Ginebra, 2019), pág. xv.

² UNCTAD, “UNCTAD Estimates of Global e-Commerce 2018”, *UNCTAD Technical Notes on ICT for Development*, núm. 15 (27 de abril de 2020).

³ OCDE, *An Introduction to Online Platforms and Their Role in the Digital Transformation* (París, 2019), pág. 21.

⁴ UNCTAD, *Informe sobre la Economía Digital 2019: Creación y captura de valor: repercusión para los países en desarrollo* (Ginebra, 2019), pág. xv (donde se indica que las “plataformas digitales proporcionan los mecanismos para que una serie de partes puedan reunirse para interactuar en línea”).

⁵ UIT y Banco Mundial, *Manual de reglamentación digital* (Ginebra, 2020), pág. 35 (donde se indica que “las plataformas digitales actúan como un mercado al reunir a los participantes y reducir los costes de transacción entre distintos grupos de clientes”).

digitales tienen tres características principales en común: i) se basan en medios técnicos; ii) permiten la interacción entre distintos tipos de usuarios, y iii) permiten a esos tipos de usuarios llevar a cabo determinadas actividades.

4. Esa definición provisional permite diferenciar los servicios proporcionados por las plataformas en línea de otros servicios en línea, que se denominan comúnmente “plataformas” pero no comportan interacción alguna entre los múltiples usuarios del servicio. Entre esos otros servicios en línea cabe incluir la oferta y el suministro directos de bienes y servicios en línea (p. ej., por medio del sitio web del vendedor), algunos servicios de computación en la nube (las operaciones de datos, en las que se basan los servicios de computación en la nube, se examinan en el documento [A/CN.9/1064/Add.2](#)), algunos servicios de contenido digital, algunos buscadores en línea y agregadores de contenido en línea y algunos sistemas de mantenimiento predictivo. Las plataformas en línea también se pueden diferenciar de los entornos de *software* y los entornos en red, que también se pueden denominar “plataformas” pero no comportan la prestación de ningún servicio en línea.

5. La definición provisional abarca plataformas en línea muy diversas en lo que atañe al número de usuarios, al tipo de operaciones que facilitan y al valor económico de estas. Entre las plataformas que revisten especial importancia para el comercio cabe mencionar las siguientes:

a) *plataformas de comercio electrónico*: plataformas en línea que facilitan las operaciones relacionadas con el suministro de bienes y servicios. Aunque comúnmente se asocian a los “mercados en línea” que se utilizan para ofrecer bienes a los consumidores —mercados que dominan la economía de plataformas desde el punto de vista del valor económico—, las plataformas de comercio electrónico facilitan el suministro de diversos bienes y servicios a empresas, incluso servicios financieros (p. ej., las plataformas de financiación colectiva y de financiación del comercio);

b) *plataformas de solución de controversias*: plataformas en línea que facilitan la solución de controversias entre las partes en operaciones comerciales al proporcionar un sistema para el intercambio de comunicaciones y documentos electrónicos entre las partes (incluida la celebración de audiencias a distancia);

c) *plataformas de cadena de suministro*: plataformas en línea que facilitan la interacción entre quienes participan en una cadena de suministro, lo que incluye la transferencia de documentos comerciales de carácter inmaterial (p. ej., documentos de transporte, certificados de origen y letras de cambio electrónicos). Las cuestiones jurídicas relacionadas con los bienes digitales se examinan en el documento [A/CN.9/1012/Add.3](#). Las plataformas de cadena de suministro también ofrecen un espacio en el que los usuarios pueden compartir (o poner en común) datos sobre la cadena de suministro de que se trate. Las cuestiones jurídicas referentes a los aspectos relativos a los datos de las plataformas de intercambio de datos se examinan en el documento [A/CN.9/1064/Add.2](#)⁶.

6. Cabe destacar que la definición provisional está formulada en términos neutros en lo que a tecnologías y sistemas se refiere y que, por lo tanto, engloba plataformas que utilizan una variedad de sistemas y tecnologías, entre ellos, aplicaciones interactivas (p. ej., para apoyar la comunicación entre los usuarios de la plataforma), sistemas de registros descentralizados (p. ej., para registrar los datos de las operaciones) e inteligencia artificial (IA) y otros sistemas automatizados (p. ej., para optimizar la experiencia del usuario).

7. La definición engloba también las plataformas en las que el operador o un tercero ofrecen además otros servicios a los usuarios, con independencia de si los servicios se prestan en la propia plataforma o fuera de ella.

a) En el caso de las *plataformas de comercio electrónico*, esos otros servicios pueden ser, por ejemplo, servicios de publicidad, sistemas de clasificación y calificación

⁶ Esas categorías de plataformas no se excluyen mutuamente; por ejemplo, una plataforma de cadena de suministro puede facilitar la prestación de servicios de logística y de financiación del comercio.

de la reputación, servicios de pago, servicios de gestión de la identidad y otros servicios de confianza y servicios de logística. Estas plataformas también pueden ofrecer un sistema de tramitación de reclamaciones o un sistema que permita dirimir controversias entre los usuarios (en cuyo caso la plataforma sería también una plataforma de solución de controversias).

b) En el caso de las *plataformas de solución de controversias*, entre esos servicios adicionales puede figurar el despliegue de sistemas de IA y otros sistemas automatizados con el objetivo de agilizar el proceso de solución de las controversias. Esos sistemas se pueden desplegar para generar posibles condiciones de arreglo de las controversias (p. ej., mediante un análisis de los datos de controversias anteriores) o para hacer cumplir el resultado final del proceso (p. ej., mediante el despliegue de contratos inteligentes). También se pueden desplegar para que ofrezcan orientación o para determinar el resultado final del propio proceso de solución de la controversia (p. ej., la adopción de decisiones basada en IA).

c) En el caso de las *plataformas de cadena de suministro y de solución de controversias*, uno de los servicios adicionales puede consistir en ofrecer un registro o repositorio electrónico de documentos.

8. El hecho de que las plataformas presten además otros servicios puede hacer que sus operadores desempeñen una función más activa e influyente en la interacción entre los usuarios. De manera similar, la definición provisional engloba también las plataformas en línea en las que el propio operador se vale de la plataforma para interactuar con los usuarios. Por ejemplo, el operador de una plataforma de comercio electrónico podría ofrecer bienes y servicios a los usuarios en competencia con otros usuarios.

9. Dada la variedad de plataformas en línea que existen, en algunas jurisdicciones se ha optado por no formular ninguna definición en su legislación al regular esas plataformas⁷. En cambio, en varias iniciativas legislativas sobre las plataformas de comercio electrónico sí se han hecho intentos en ese sentido. Por ejemplo:

a) Una de las primeras jurisdicciones en establecer una definición en su legislación fue Francia, con la promulgación de la Ley núm. 2015-990, de 6 de agosto de 2015. En virtud de esa ley se agregó el artículo L111-5-1 al Código de Consumo, en el que se imponían ciertas obligaciones de información para quienes operasen un “servicio de intermediación” que consistiera en poner en contacto a varias partes por medios electrónicos con miras a suministrar, intercambiar o compartir bienes y servicios. Tras la promulgación de la Ley núm. 2016-1321, de 7 de octubre de 2016 (la “Ley para una República Digital”), la definición quedó incorporada al artículo L111-7(I)(2) del Código de Defensa del Consumidor.

b) En China, la Ley de Comercio Electrónico (2019) regula a los “operadores de plataformas de comercio electrónico”, a quienes se define como personas que prestan los servicios de ofrecer un “espacio operativo en red, intermediación en operaciones y difusión de información para que las partes puedan realizar operaciones bilaterales o multilaterales de manera independiente”.

c) En la Unión Europea, el Reglamento sobre relaciones entre plataformas y empresas (Reglamento P2B)⁸ regula los “servicios de intermediación en línea”, que se definen como servicios en línea prestados sobre la base de relaciones contractuales que “permiten a los usuarios profesionales ofrecer bienes o servicios a los consumidores, con el objetivo de facilitar el inicio de transacciones directas entre dichos usuarios profesionales y consumidores, con independencia de dónde aquellas concluyan en última instancia”.

⁷ Véase, p. ej., Australia, Ley de Competencia y Consumo de 2010, parte IVBA.

⁸ Reglamento 2019/1150 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de junio de 2019, sobre el fomento de la equidad y la transparencia para los usuarios profesionales de servicios de intermediación en línea (Reglamento P2B).

d) En la India, las Normas de Protección del Consumidor (Comercio Electrónico) de 2020, dictadas de conformidad con la Ley de Protección del Consumidor de 2019, regulan a las “entidades de comercio electrónico” que son propietarias, operadoras o administradoras de “plataformas” destinadas al comercio electrónico. El término “plataforma” se define como “una interfaz en línea que consiste en cualquier tipo de *software* que incluya un sitio web o una parte de este y aplicaciones, incluidas las aplicaciones móviles”. Esas normas regulan la utilización de las plataformas por parte de las entidades de comercio electrónico no solo: i) para “facilitar las operaciones entre los compradores y los vendedores” (en cuyo caso se denominan “entidades de comercio electrónico de mercado”), sino también ii) para vender bienes y servicios directamente a los consumidores (en cuyo caso se denominan “entidades de comercio electrónico de existencias”).

e) En el Japón, la Ley de Aumento de la Transparencia y la Equidad de las Plataformas Digitales (Ley núm. 38 de 2020, que también se conoce con la sigla “TFDPA”) define las “plataformas digitales” como espacios en línea en los que se pueden conectar las partes, pero añade la condición de que utilicen efectos de red para aumentar sus usuarios.

f) En la Federación de Rusia, en virtud de las modificaciones introducidas en la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor por la Ley Federal núm. 250-FZ, de 29 de julio de 2018, se introdujo el concepto de “agregador” en línea, que se define como un programa informático, un sitio web o una página web que permite a un consumidor: i) obtener información sobre los bienes y servicios ofrecidos por los proveedores; ii) celebrar contratos con proveedores de bienes y servicios, y iii) realizar pagos anticipados al propietario del agregador por los bienes o servicios adquiridos.

10. Además de esas medidas legislativas, el European Law Institute ha elaborado unas Normas Modelo sobre las Plataformas en Línea que pretenden “consolidar la legislación europea y nacional vigente” y “ofrecer algunas soluciones innovadoras para cuestiones que podrían tratarse en próximas iniciativas de reglamentación”⁹.

11. Aunque algunas de las definiciones formuladas en esas iniciativas legislativas son más amplias que la definición provisional, en todas ellas la utilización de las plataformas se entiende como un servicio en línea que facilita la interacción (en forma de operaciones de comercio electrónico) entre terceros directamente por conducto de la plataforma (incluso si parte de la operación tiene lugar fuera de la plataforma). Esa interpretación también se puede hacer extensiva a otras plataformas en línea, como las de cadena de suministro y las de solución de controversias. Al mismo tiempo, la definición de lo que constituye una plataforma en línea depende en última instancia del objetivo que tenga el instrumento legislativo de que se trate.

III. Actores

12. A un nivel básico, en toda plataforma en línea participan dos tipos de actores:

a) el *operador de la plataforma*: la persona que presta el servicio en línea que constituye la plataforma y que, como parte de ese servicio, despliega el *software* en que se apoya el espacio en línea creado por la plataforma; y

b) el *usuario de la plataforma*: la persona que utiliza la plataforma para interactuar.

13. Las plataformas establecen una “comunidad” de usuarios que interactúan en diversas calidades, dependiendo de la plataforma.

a) En el caso de las *plataformas de comercio electrónico*, normalmente la comunidad de usuarios está formada por los compradores y los proveedores de los bienes o servicios, que pueden participar en las actividades correspondientes como parte

⁹ Se pueden consultar en inglés en la dirección <https://www.europeanlawinstitute.eu/projects-publications/completed-projects-old/online-platforms/>.

de sus negocios (usuarios empresariales) o bien con fines personales, familiares o domésticos (es decir, como consumidores).

b) En el caso de las *plataformas de solución de controversias*, normalmente la comunidad de usuarios está formada por las partes en la controversia, un árbitro o mediador y otras personas que participan en el proceso de solución de la controversia (p. ej., peritos). Como se señaló anteriormente (párr. 5 *supra*), el operador de la plataforma también puede desempeñar un papel activo en el proceso de solución de controversias mediante el despliegue de otros servicios con IA incorporada.

c) En el caso de las *plataformas de cadena de suministro*, normalmente la comunidad de usuarios está formada por quienes participan en la cadena de suministro, en particular, los productores, los distribuidores, los transportistas y los organismos de evaluación de la conformidad.

14. Por lo general, el operador de la plataforma es una persona jurídica que presta el servicio en línea como parte de sus negocios. Las plataformas en línea también pueden ser establecidas o estar controladas por una autoridad pública. Como se señaló anteriormente (párr. 8 *supra*), el operador de la plataforma también puede utilizarla para interactuar como usuario de la misma.

15. Si la plataforma en línea ofrece más servicios, quien los presta —cuando no sea el propio operador de la plataforma— se considera un actor más. Los terceros que prestan esos servicios no suelen ser usuarios de la plataforma. También son actores los terceros que sean titulares de la propiedad intelectual del material puesto a disposición en la plataforma, así como los fabricantes y los productores de los bienes que estén en venta en la plataforma. En algunas plataformas en línea, las autoridades reguladoras pueden ser actores relevantes en la medida en que establezcan normas aplicables a la plataforma y hagan cumplir esas normas y otros requisitos reglamentarios.

IV. Regímenes jurídicos

A. Derecho de los contratos

16. Los distintos actores que participan en una plataforma en línea están vinculados por una serie de relaciones contractuales. Normalmente, el operador y cada uno de los usuarios de la plataforma celebran un contrato en el que se estipulan las condiciones de uso de esta (es decir, las normas de la plataforma). Las condiciones contractuales pueden variar en función de la calidad en que el usuario interactúe a través de la plataforma, incluidos los servicios adicionales que utilice. Además, los usuarios pueden celebrar uno o más contratos mientras dure su interacción por medio de la plataforma. Dependiendo de la plataforma, estos pueden ser contratos de compraventa de mercaderías, contratos de prestación de servicios o acuerdos de cooperación, entre otros.

17. Por consiguiente, el derecho de los contratos, que incluye principios generales como la buena fe y la lealtad negocial, así como las condiciones contractuales acordadas por las partes en virtud del principio de la libertad contractual, es una fuente primordial de los derechos y las obligaciones que nacen entre los distintos actores que intervienen en una plataforma en línea. La aplicación del principio de la buena fe a las relaciones entre el operador y el usuario de la plataforma fue objeto de examen en un caso juzgado en el Japón que trataba de unas operaciones fraudulentas efectuadas en una plataforma de subastas en línea. En ese caso, el Tribunal del Distrito de Nagoya entendió que el principio de la buena fe exigía que, para cumplir su contrato con los usuarios, el operador de la plataforma creara un sistema “sin defectos” en interés de esos usuarios¹⁰. Para llegar a esa decisión, el tribunal tomó en consideración varios factores, en particular, las circunstancias sociales que rodeaban a las subastas en línea en el momento en que se había prestado el servicio, las normas técnicas del sistema, el costo de

¹⁰ Tribunal del Distrito de Nagoya, sentencia, 28 de marzo de 2008, caso núm. 2005 (Wa) 1243, *Hanrei Jiho*, vol. 2029, pág. 89.

estructurar y mantener la plataforma, los efectos de la creación de la plataforma y la comodidad para los usuarios¹¹.

18. Una cuestión preliminar que puede plantearse es el aislamiento de los contratos relacionados con el funcionamiento de una plataforma en línea. Un ejemplo de esa cuestión es el caso *B2C2 Ltd. v. Quoine Pte Ltd.*, juzgado por los tribunales de Singapur, que se refería a los contratos de cambio celebrados entre los usuarios de QUOINExchange, una plataforma de intercambio de criptomonedas. En ese caso, un usuario (B2C2) adujo que los contratos de cambio formaban parte de una “red” de contratos en la que el operador (Quoine) era una contraparte central de las dos partes que realizaban la operación de cambio. Por su parte, el operador adujo que los contratos de cambio se celebraban directamente entre los usuarios. El Tribunal Internacional de Comercio de Singapur estuvo de acuerdo con el segundo argumento¹². De ese modo, el tribunal describió lo que se ha dado en llamar estructura contractual “triangular” de las plataformas en línea.

19. También pueden plantearse otras cuestiones a raíz de los distintos contratos que se celebran en línea por medio de la plataforma y, por tanto, de los que se celebran: a) mediante el intercambio de comunicaciones electrónicas (es decir, comunicaciones por medio de mensajes de datos), b) entre partes a distancia, y c) dependiendo de la plataforma, sin intervención humana. Aunque ninguna de esas cuestiones es específica de las plataformas en línea, la predominancia de estas en la contratación electrónica en general, y en la contratación automatizada en particular, puede hacer que esas cuestiones cobren una importancia especial.

a) Con respecto al punto a), en la mayoría de las jurisdicciones se han promulgado leyes en materia de operaciones electrónicas con objeto de reconocer que es posible celebrar un contrato mediante el intercambio de comunicaciones electrónicas, y que la obligación legal, si la hubiera, de que el contrato se haga por escrito se puede cumplir con las comunicaciones electrónicas. En muchas de esas jurisdicciones, dichas leyes se basan en la Ley Modelo de la CNUDMI sobre Comercio Electrónico (LMCE). Una cuestión conexa que no se trata en la LMCE es en qué medida la utilización de aplicaciones interactivas (p. ej., el hecho de pulsar un botón en un sitio web en señal de aceptación expresa (*click-wrap*)) —o, incluso, el uso continuado de la plataforma (p. ej., cuando el uso o la navegación implican la aceptación tácita (*browse-wrap*))— puede constituir aceptación por una parte de las condiciones ofrecidas por la contraparte. A su vez, eso puede depender del diseño y del funcionamiento de la plataforma. En algunas jurisdicciones existe jurisprudencia que confirma la validez de los contratos celebrados por medio de esas aplicaciones. Otra cuestión conexa es la disponibilidad de las condiciones contractuales.

b) Con respecto al punto b), el diseño o el funcionamiento de la plataforma puede dificultar que el usuario determine la identidad de la contraparte de un contrato celebrado por medio de la plataforma. Y si conoce su identidad, es posible que la contraparte sea difícil de localizar o que se encuentre en otra jurisdicción. Además, el usuario puede exigir que se verifique la identidad de la contraparte (para cumplir una obligación legal o con otro fin) y el operador de la plataforma puede prestar servicios de gestión de la identidad a los usuarios. Por tanto, se plantea la cuestión de si el derecho aplicable reconocerá la utilización del servicio de gestión de la identidad (p. ej., para cumplir la obligación legal de identificación, o para aplicar alguna otra norma jurídica, como una obligación de diligencia debida, para la que puede tener relevancia que se verifiquen la identidad o determinados atributos de identidad).

¹¹ Citado en el documento de debate provisional de 12 de diciembre de 2018 del grupo de estudio sobre la mejora del entorno comercial que rodea a las plataformas digitales (se puede consultar la traducción al inglés en la dirección https://www.meti.go.jp/english/press/2018/pdf/1212_004b.pdf, pág.4).

¹² Párrs. 126 y 131 de la sentencia citada en la nota 33 de pie de página del documento A/CN.9/1012/Add.1. En la alzada, el Tribunal de Apelación de Singapur estuvo de acuerdo con ese análisis: párr. 50 de la sentencia citada en la nota 34 de pie de página del documento A/CN.9/1012/Add.1.

c) Con respecto al punto c), en algunas jurisdicciones se han promulgado leyes que reconocen la posibilidad de que se celebre un contrato mediante el uso de un sistema automatizado (o “agente electrónico”) sin intervención humana. También existe una norma a tal efecto en el artículo 12 de la Convención de las Naciones Unidas sobre la Utilización de las Comunicaciones Electrónicas en los Contratos Internacionales (CCE). (La utilización de sistemas automatizados en la celebración de contratos se examina en el documento A/CN.9/1064/Add.1).

20. Normalmente, las condiciones de uso incorporadas al contrato entre el operador de la plataforma y el usuario de esta son el principal medio por el que se establece el marco de gobernanza de la plataforma. Las normas de la plataforma no rigen solamente las relaciones entre el operador y el usuario, sino también la interacción entre ese usuario y los demás usuarios de la plataforma. El marco de gobernanza puede plantear otras cuestiones de derecho contractual, entre ellas las siguientes: a) si el operador de la plataforma está facultado para modificar las condiciones de uso de manera unilateral, y b) en qué medida el operador de la plataforma puede “hacer cumplir” las normas de la plataforma invocando cláusulas penales incluidas en las condiciones de uso contra un usuario que haya incumplido esas normas (p. ej., impedir el acceso de ese usuario a la plataforma o reducir o limitar la visibilidad de los bienes y servicios que ofrece dicho usuario). Aunque, también en este caso, ninguna de esas cuestiones es específica de las plataformas en línea, el carácter especial de las condiciones de uso y la posición de influencia que estas otorgan al operador de la plataforma respecto del usuario y de la interacción entre los usuarios pueden hacer que esas cuestiones adquieran una importancia singular, incluso para los usuarios empresariales.

a) Con respecto al punto a), el derecho interno aplicable suele exigir que la contraparte (es decir, el usuario de la plataforma) acepte las modificaciones. En el contexto de las plataformas en línea, ese requisito se puede cumplir si el usuario pulsa un botón de un sitio web (cuando se exija la aceptación expresa mediante un clic), o si el usuario continúa utilizando la plataforma después de que se le hayan notificado las modificaciones¹³. Sin embargo, el derecho aplicable —incluidas las normas en materia de cláusulas contractuales abusivas, la doctrina de la inadmisibilidad de los contratos leoninos y las consideraciones de orden público— puede limitar los tipos de modificaciones que pueden realizarse y las circunstancias en las que pueden aceptarse aquellas, sobre todo si el operador de la plataforma ofrece el servicio en línea sobre la base de unas condiciones de uso estándar e innegociables.

b) Con respecto al punto b), las normas del mismo derecho aplicable podrían limitar también el uso de cláusulas penales. En un caso juzgado en China, el Tribunal Intermedio núm. 1 de Shanghái entendió que, tomando en consideración los intereses de los consumidores y de la promoción del comercio electrónico, era razonable que el operador de una plataforma descontara cierta cantidad de dinero a un proveedor que fuera usuario de la plataforma a fin de indemnizar a los consumidores que se hubieran visto afectados por la venta de mercancías falsificadas¹⁴.

21. También puede haber leyes similares que restrinjan la facultad del operador de la plataforma de incluir otras disposiciones en las condiciones de uso, por ejemplo, cláusulas de elección de foro (en el párr. 35 *infra* se analizan cuestiones relacionadas con el derecho internacional privado).

22. Dado el uso intensivo de datos que realizan las plataformas en línea, que procesan los datos que se obtienen de los usuarios o que estos generan, entre otras maneras, interactuando a través de la plataforma (p. ej., los datos de las operaciones), las condiciones de uso que se incorporan al contrato también rigen los derechos y las

¹³ La cuestión de la modificación unilateral fue objeto de examen en el caso *Quoine*. El Tribunal de Apelación de Singapur señaló que, conforme al derecho aplicable, el usuario de la plataforma debía tener “medios razonables para saber que se habían modificado las condiciones y en qué consistía la modificación antes de que cualquier cambio pudiera surtir efectos jurídicos” (párr. 62 de la sentencia mencionada en segundo lugar en la nota 12 *supra*).

¹⁴ Tribunal Intermedio núm. 1 de Shanghái, *Jingdezhen Jinlin Business and Trade Co., Ltd. v. Shanghai Xuemeng IT Co., Ltd.*, Hu 01 Min Zhong núm. 3224, sentencia, 24 de abril de 2020.

obligaciones de las partes respecto de esos datos. Las cuestiones contractuales relativas a esos derechos y obligaciones se examinan en el documento [A/CN.9/1064/Add.2](#).

B. Derecho de la responsabilidad civil extracontractual

23. El derecho de la responsabilidad civil extracontractual es otra fuente de los derechos y las obligaciones que pueden existir entre los distintos actores que participan en una plataforma en línea. En particular, el derecho de la responsabilidad civil extracontractual —entendido en sentido amplio como aquel que abarca las obligaciones extracontractuales, cualquiera sea la forma en que se definan en la ley aplicable— sirve normalmente como fundamento jurídico de posibles reclamaciones contra el operador de la plataforma que se deriven de actos realizados en la plataforma por un usuario de esta. Por ejemplo, una persona puede presentar una demanda por el suministro de información inexacta, incompleta o engañosa (p. ej., información sobre la plataforma, sobre el operador de la plataforma o sobre las normas de la plataforma), por la violación de derechos de propiedad intelectual (p. ej., poner material protegido por derechos de autor a disposición de los usuarios en la plataforma sin permiso del titular de esos derechos), por el menoscabo de la reputación o la violación de la privacidad (p. ej., poner material difamatorio o información de carácter personal a disposición de los usuarios en la plataforma) o por la vulneración de derechos de propiedad (p. ej., la transferencia por error de un bien digital respaldado por la plataforma a un tercero). La demanda puede fundamentarse en el principio de que el operador de la plataforma puede ser llamado a responder de la conducta del usuario de la plataforma (p. ej., responsabilidad solidaria o responsabilidad por hecho ajeno) o puede fundamentarse en la conducta del operador de la plataforma al respecto (p. ej., la “publicación” de material difamatorio compartido por el usuario).

24. El operador de una plataforma puede tratar de limitar su responsabilidad: a) acogiéndose a una cláusula de indemnización incluida en las condiciones de uso contra el usuario de la plataforma (cláusula que formaría parte del marco de gobernanza de la plataforma), o b) amparándose en normas de protección previstas en la legislación aplicable.

a) Con respecto al punto a), el mismo derecho aplicable cuyas normas establecen limitaciones respecto de las modificaciones y las cláusulas penales (como se expuso en el párr. 20 *supra*) puede limitar también la posibilidad del operador de la plataforma de acogerse a la cláusula de indemnización.

b) Con respecto al punto b), en muchas jurisdicciones se han promulgado leyes que protegen a los proveedores de servicios en línea, eximiéndolos de la responsabilidad derivada del contenido generado por los usuarios que se almacene en su servicio, siempre y cuando el proveedor no tenga conocimiento o no esté al tanto del contenido infractor, o actúe con prontitud para retirarlo. Mientras que algunas leyes se aplican a todo contenido que infrinja derechos de autor¹⁵, otras son de aplicación más general¹⁶. Como proveedores de servicios en línea, generalmente los operadores de plataformas están amparados por leyes que limitan su responsabilidad. En la Unión Europea, las normas de protección previstas en la Directiva sobre el comercio electrónico eximen expresamente al proveedor del servicio de toda obligación de supervisar el contenido que almacena¹⁷. Sin embargo, en la jurisprudencia se ha resaltado que esas disposiciones solo son aplicables si el operador de la plataforma actúa como un intermediario con “una

¹⁵ China, Reglamento sobre la Protección del Derecho a la Difusión de Información en Red, Decreto núm. 468 del Consejo de Estado, de 18 de mayo de 2006; Estados Unidos, Código de los Estados Unidos, título 17, art. 512 c).

¹⁶ Véase, p. ej., Brasil, Ley núm. 12.965, de 23 de abril de 2014, art. 19; Unión Europea, Directiva 2000/31/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio de 2000, relativa a determinados aspectos jurídicos de los servicios de la sociedad de la información, en particular el comercio electrónico en el mercado interior (Directiva sobre el comercio electrónico), art. 14; India, Ley de Tecnología de la Información, 2000, art. 79; Sudáfrica, Ley de Comunicaciones y Operaciones Electrónicas, 2002, cap. 11.

¹⁷ Directiva sobre el comercio electrónico (nota 16 *supra*), art. 15.

posición neutra” en el sentido de que “su conducta es meramente técnica, automática y pasiva, lo que impide que tenga conocimiento y control de la información almacenada”¹⁸.

C. Leyes específicas sobre las distintas formas de interacción facilitadas por las plataformas en línea

25. Las plataformas en línea facilitan diversas formas de interacción entre los usuarios, a las que pueden ser aplicables regímenes jurídicos específicos. Por ejemplo, las operaciones consistentes en el suministro de bienes podrían regirse por el derecho aplicable a la compraventa de mercaderías; las operaciones en las que participen consumidores podrían quedar amparadas por las leyes de protección del consumidor; las formas de interacción en las que se ofrezcan servicios de solución de controversias podrían regirse por las normas jurídicas aplicables al arbitraje o a otros medios de solución de controversias, y las operaciones relacionadas con la financiación colectiva podrían dar lugar a la aplicación de leyes sobre finanzas e inversiones.

26. Las plataformas pueden emplear sistemas que faciliten la creación y la transferencia de bienes digitales. Por ejemplo, las plataformas de cadena de suministro pueden utilizarse para crear y transferir títulos negociables electrónicos como letras de cambio o pagarés, o documentos negociables electrónicos como conocimientos de embarque u otros títulos representativos de mercancías. Los regímenes jurídicos aplicables a las operaciones relacionadas con bienes digitales se examinan en el documento [A/CN.9/1012/Add.3](#).

27. Dependiendo de la plataforma, cabe la posibilidad de que, conforme al derecho aplicable, se considere que la interacción entre el operador de la plataforma y los usuarios constituye un contrato de sociedad o un contrato de agencia. Un contrato de sociedad, que es más probable que se celebre en el caso de una plataforma que haya establecido un espacio de colaboración en línea que en el caso de una plataforma de comercio electrónico, tendría consecuencias en lo que respecta a los derechos y las obligaciones entre las partes involucradas. También habría consecuencias análogas si se celebrara un contrato de agencia, es decir, un contrato por el cual una persona (el principal) acordase con otra persona (el agente) que esta última actuase en nombre de la primera.

28. En el caso de las plataformas de solución de controversias, se plantea la cuestión de si en el derecho aplicable se reconoce la utilización de documentos electrónicos (como manifestaciones de consentimiento, escritos o peticiones de las partes, y el resultado del proceso de solución de una controversia) y comunicaciones electrónicas (como audiencias a distancia y comunicaciones entre las partes), así como la utilización de sistemas de gestión de la identidad para controlar el acceso a la plataforma, el uso de seudónimos o el uso anónimo de la plataforma. Otra cuestión que se plantea es cómo trasladar las garantías procesales a un espacio en línea. A ese respecto hay en marcha varias iniciativas, entre ellas la del International Council for Online Dispute Resolution, dedicadas a formular normas internacionales de solución de controversias en línea.

D. Leyes específicas sobre las plataformas en línea

29. En varias jurisdicciones se han promulgado leyes que se aplican de manera específica a las plataformas de comercio electrónico¹⁹. Ninguna de esas leyes tiene la finalidad de establecer un régimen completo y autónomo para las plataformas de comercio electrónico, aunque suelen aplicarse como normas jurídicas imperativas, en

¹⁸ Tribunal de Justicia de la Unión Europea, *Google France SARL c. Louis Vuitton Malletier SA*, asunto núm. 236/08, sentencia, 23 de marzo de 2010, párr. 114. La Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial de la Argentina siguió un razonamiento similar en la causa *Kosten c. Mercado Libre S.R.L.*, sentencia, 22 de marzo de 2018, registro núm. 34503/2014.

¹⁹ Véase también India, Normas de Protección del Consumidor (Comercio Electrónico), 2020.

las que se definen derechos y obligaciones de los operadores y los usuarios de las plataformas que las partes no pueden excluir por la vía contractual (p. ej., en las normas de la plataforma).

a) *UE*: el Reglamento P2B impone a los operadores de plataformas una serie de obligaciones respecto de sus relaciones con los “usuarios profesionales” (empresariales) que ofrezcan bienes o servicios a los consumidores. En términos generales, esas obligaciones incluyen lo siguiente:

i) cerciorarse de que las condiciones de uso que el operador haya determinado de manera unilateral cumplan ciertos requisitos de información relativos a los siguientes aspectos: i) la redacción y la disponibilidad de las condiciones, ii) otros canales de distribución y posibles programas asociados que el operador pueda utilizar para comercializar los bienes y servicios ofrecidos por el usuario, y iii) el modo en que las condiciones de uso afectan a los derechos de propiedad intelectual del usuario;

ii) cerciorarse de que las condiciones de uso cumplen ciertos requisitos en cuanto al contenido, en particular: a) las condiciones en las que el usuario empresarial puede resolver el contrato con el operador de la plataforma, b) las razones en las que se basan las decisiones de suspender, terminar o restringir la prestación de los servicios al usuario empresarial, c) una descripción de todo tratamiento diferenciado que el operador dé en relación con los bienes o servicios ofrecidos a los consumidores a través de la plataforma, d) una descripción de los datos proporcionados por los usuarios o generados por la plataforma a la que tiene acceso el usuario empresarial; y e) los principales parámetros que determinan la clasificación (es decir, la preeminencia relativa atribuida a los bienes o servicios ofrecidos a través de la plataforma) y una descripción de cualquier posibilidad que tenga el usuario empresarial de pagar para influir en la clasificación, así como de los efectos del pago en la clasificación;

iii) notificar con antelación al usuario empresarial cualquier propuesta de modificación de las condiciones de uso;

iv) comunicar al usuario empresarial los motivos de cualquier decisión de restringir, suspender o terminar el servicio; y

v) proporcionar a los usuarios empresariales un sistema interno efectivo de tramitación de reclamaciones, que sea accesible y gratuito, y que tramite las reclamaciones dentro de un plazo razonable;

b) *China*: la Ley de Comercio Electrónico impone al operador de la plataforma una serie de obligaciones que no se limitan a las relaciones con los usuarios que ofrecen bienes y servicios por medio de la plataforma. En términos generales, esas obligaciones incluyen lo siguiente:

i) formular las condiciones de uso de conformidad con los principios de equidad, transparencia e imparcialidad y en cumplimiento de determinados requisitos relativos al contenido, en particular: i) los derechos y las obligaciones en lo que respecta a acceder a la plataforma y salir de ella, ii) las garantías relativas a la calidad de los bienes y servicios ofrecidos a través de la plataforma, iii) la protección del consumidor, y iv) la protección de los datos personales;

ii) cumplir determinados requisitos de información en lo relativo a las condiciones de uso;

iii) consultar a los usuarios respecto de toda propuesta de modificación de las condiciones de uso y hacer públicas las condiciones modificadas al menos siete días antes de que entren en vigor;

iv) abstenerse de imponer a los usuarios que ofrecen bienes y servicios restricciones o condiciones irrazonables respecto de las operaciones que se realicen a través de la plataforma, del precio de los bienes y servicios ofrecidos y

de las operaciones efectuadas con otros operadores, y abstenerse de cobrar derechos irrazonables a esos usuarios;

- v) hacer públicas las medidas adoptadas contra usuarios que ofrecen bienes y servicios por el incumplimiento de alguna obligación legal o reglamentaria, por ejemplo, advertencias o la suspensión o terminación del servicio;
- vi) diferenciar los negocios propios que realiza por medio de la plataforma;
- vii) determinar los bienes y servicios cuya clasificación obedezca a un pago;
- viii) garantizar la seguridad de la plataforma;
- ix) evitar las prácticas de agregación comercial en la prestación de servicios adicionales;
- x) establecer un sistema cómodo y eficaz de tramitación de reclamaciones y tramitar las reclamaciones con celeridad. Además, la ley permite —pero no exige— que el operador de la plataforma establezca un sistema en línea de solución de controversias de comercio electrónico entre los usuarios. Asimismo, reconoce que las controversias de comercio electrónico pueden resolverse mediante negociación, mediación o arbitraje (entre otras formas de solución de controversias).

En la Ley de Comercio Electrónico también se establece que el operador de la plataforma es solidariamente responsable con el usuario en los siguientes casos:

- i) cuando los bienes o servicios suministrados por el usuario no cumplan las normas de seguridad o violen de otro modo los derechos de los consumidores, y
- ii) cuando el operador hubiese estado o debiera haber estado al tanto de ese incumplimiento o violación y no hubiera adoptado las medidas necesarias.

c) *Japón*: la TFDPA, que entró en vigor el 1 de febrero de 2021, impone a los operadores de plataformas designados varias obligaciones en lo que respecta a sus relaciones con los usuarios que ofrecen bienes y servicios a través de la plataforma²⁰. En términos generales, esas obligaciones incluyen lo siguiente:

- i) comunicar sus condiciones de uso;
- ii) notificar con antelación a los usuarios cualquier propuesta de modificación de las condiciones de uso; y
- iii) adoptar medidas para promover el entendimiento mutuo en la relación comercial entre el operador y el usuario de la plataforma, de conformidad con las directrices emitidas por el Ministerio de Economía, Comercio e Industria, que pueden abarcar, entre otras cosas: a) sistemas y procedimientos para garantizar que la plataforma funcione de manera equitativa, y b) sistemas y procedimientos para tramitar las reclamaciones de los usuarios;

d) *Federación de Rusia*: la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores impone a los operadores de plataformas de comercio electrónico varias obligaciones respecto de sus relaciones con los consumidores que utilicen la plataforma, entre ellas la obligación de proporcionar a esos usuarios información sobre su identidad y la de los proveedores que utilicen la plataforma. Además, la Ley establece que el operador de la plataforma es responsable de los perjuicios sufridos por un consumidor como consecuencia de inexactitudes u omisiones en la información proporcionada por el operador (incluida la información relativa a los bienes y servicios ofrecidos a través de la plataforma). No obstante, dispone que el proveedor sigue siendo responsable de cualquier violación de los derechos de los consumidores.

30. En varias jurisdicciones se han promulgado leyes que se aplican de manera específica a las plataformas de financiación colectiva (es decir, plataformas que ponen

²⁰ En la TFDPA se designan tres mercados en línea y dos tiendas de aplicaciones electrónicas: https://www.meti.go.jp/english/press/2021/0401_001.html.

en contacto a posibles inversionistas y prestamistas con personas que buscan financiación colectiva). Por ejemplo:

a) *UE*: el Reglamento de 2020 relativo a los proveedores europeos de servicios de financiación participativa²¹ reconoce que los operadores de plataformas de ese sector deben operar como “intermediarios neutrales” entre los clientes de su plataforma. Ese reglamento impone a los operadores de las plataformas una serie de obligaciones respecto de sus relaciones con los usuarios, entre ellas la obligación de actuar de manera honesta, equitativa y profesional atendiendo al mejor interés de los usuarios, la obligación de abstenerse de participar en la financiación colectiva, la obligación de cumplir los requisitos de diligencia debida respecto de quienes buscan una inversión y obligaciones relativas a la comunicación de información a los inversionistas;

b) *Federación de Rusia*: la Ley Federal núm. 259-FZ, de 2 de agosto de 2019, trata sobre las plataformas de inversión que se utilizan para celebrar acuerdos de inversión entre inversionistas y personas que captan inversiones. La Ley impone a los operadores de las plataformas una serie de obligaciones respecto de sus relaciones con los usuarios, entre ellas la de cumplir unos requisitos mínimos en cuanto al contenido de las normas de la plataforma, la de abstenerse de realizar diversas actividades financieras, la de conservar y comunicar las condiciones contractuales y obligaciones relativas a la comunicación de información a los inversionistas. Además, en la Ley se establecen normas relativas a la responsabilidad de los operadores de la plataforma y normas relativas a la celebración de acuerdos de inversión entre los usuarios.

31. Aunque difieren entre sí, las leyes tienen en común el objetivo de regular la influencia de los operadores de las plataformas sobre las actividades comerciales de los usuarios y también el objetivo de reequilibrar la relación mediante una mayor transparencia y equidad. En conjunto, se observa que comparten la visión de que las plataformas de comercio electrónico ocupan en el comercio una posición sui generis que justifica la adopción de medidas legislativas.

32. Las leyes se centran de manera primordial en las plataformas de comercio electrónico entre empresas y consumidores, pero no regulan solo las relaciones con los consumidores. A tenor de su contenido, las leyes promulgadas en la UE, China y el Japón se aplican a la relación entre empresas que se da entre el operador de la plataforma y las empresas que utilizan la plataforma para vender bienes y prestar servicios, y las plataformas que regulan también son utilizadas por empresas (especialmente MIPYME) para comprar esos bienes y servicios. Además, el Reglamento P2B de la UE se centra de manera exclusiva en la relación entre empresas que se establece con los usuarios empresariales, si bien en él se reconoce el vínculo que existe entre esa relación y el bienestar del consumidor. La aplicación de las distintas leyes parece respaldar la tesis de que la influencia que ejercen los operadores de las plataformas sobre las actividades comerciales de los usuarios desdibuja la línea que separa las relaciones entre empresas de las relaciones entre empresas y consumidores. En efecto, los principios de transparencia y equidad que promueven las distintas leyes tienen la misma pertinencia en lo que a las relaciones entre empresas se refiere.

E. Otras leyes

33. Incluso cuando no existe ninguna ley que regule de manera específica las plataformas en línea, la influencia que ejercen los operadores de las plataformas sobre la interacción entre sus usuarios puede moldear la manera en que se describe su relación con los usuarios y sus obligaciones hacia ellos en la legislación vigente, en particular en las normas del derecho de la responsabilidad civil extracontractual, las leyes de protección del consumidor, el derecho de la competencia y el derecho laboral.

²¹ Reglamento (UE) 2020/1503 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de octubre de 2020, relativo a los proveedores europeos de servicios de financiación participativa para empresas, y por el que se modifican el Reglamento (UE) 2017/1129 y la Directiva (UE) 2019/1937.

a) En Estados Unidos, el Tribunal de Apelación de California entendió que, conforme a la doctrina de la responsabilidad objetiva por daños causados por productos, el operador de una importante plataforma de comercio electrónico debía responder por un producto defectuoso suministrado por un usuario (un vendedor) a otro usuario (un consumidor). Teniendo en cuenta la “estructura” de la relación del operador con los dos usuarios, y en particular los servicios de almacenamiento y entrega que el operador prestaba al vendedor, el tribunal observó que el operador era “un eslabón directo en la cadena de distribución, que actuaba como un intermediario poderoso entre el tercero que había realizado la venta y el consumidor”, y que, además de ejercer presión sobre los distribuidores de las etapas anteriores de la cadena de suministro para que aumentaran la seguridad, podía ajustar el costo de la responsabilidad, distribuyéndola entre él mismo y los terceros que vendían los productos²².

b) En un asunto relativo a la competencia de los Estados miembros de la UE para regular los taxis, el Tribunal de Justicia de la Unión Europea, en una sentencia de 2017, sostuvo que el operador de la plataforma de transporte compartido “Uber” no era un mero intermediario, sino que prestaba un “servicio en el ámbito de los transportes”. Para llegar a esa conclusión, el tribunal señaló que el operador ejercía una “influencia decisiva” sobre las condiciones en que los conductores que utilizaban la plataforma prestaban servicios de transporte a los pasajeros usuarios, por ejemplo, al establecer el precio máximo de la carrera, recibir del pasajero el precio completo de la carrera para después abonar una parte al conductor y ejercer cierto control sobre la calidad de los vehículos, los conductores y su comportamiento²³.

34. Las plataformas en línea se basan en los datos obtenidos de los usuarios o generados por estos. El procesamiento de los datos por parte de los operadores de las plataformas está sujeto a las leyes de protección y privacidad de los datos, así como a otras leyes de protección que se indican en el documento [A/CN.9/1064/Add.2](#).

F. Derecho internacional privado

35. En la medida en que las plataformas en línea comporten la prestación de servicios en línea o la celebración de contratos en línea, se aplicarán las normas vigentes de derecho internacional privado aplicables al entorno en línea para determinar el derecho aplicable y la competencia de los tribunales judiciales. En el caso de los contratos relativos a operaciones entre empresas, por lo general en esas normas se acepta el ordenamiento jurídico y el tribunal elegidos por las partes, de conformidad con el principio de la autonomía de las partes, elección que a su vez se puede regular en las condiciones de uso de la plataforma a fin de establecer, en la medida de lo posible, un entorno jurídico uniforme. En el caso de que no se haya elegido el derecho aplicable y el foro, o no se acepte la elección efectuada, el alcance mundial de las plataformas en línea hace que, en virtud de las normas de derecho internacional privado —entre ellas las que tienen en cuenta la ubicación de las partes o el lugar en que ocurrió la conducta impugnada— se puedan aplicar distintos regímenes jurídicos a la utilización de la misma plataforma. Al crear un espacio en línea en el que las partes pueden interactuar, las plataformas en línea ofrecen la posibilidad de formular normas nuevas de derecho internacional privado que promuevan una mayor uniformidad, por ejemplo, normas basadas en la ubicación de la plataforma o de su operador.

²² *Bolger v. Amazon.com, LLC*, sentencia, 13 de agosto de 2020, *California Appellate Reports*, quinta serie, vol. 53, págs. 431, 438 y 439.

²³ *Asociación Profesional Élite Taxi v. Uber Systems Spain SL*, sentencia, 20 de diciembre de 2017, asunto núm. 434/15, párr. 39. El tribunal no tuvo que analizar si el operador era a su vez quien prestaba los servicios de transporte a los pasajeros usuarios.

V. Evaluación preliminar de los textos pertinentes de la CNUDMI

A. Textos sobre comercio electrónico

36. Desde el punto de vista técnico, las plataformas en línea son, en esencia, un sistema que permite procesar las comunicaciones electrónicas entre los operadores de las plataformas y la comunidad de usuarios. Como ya se señaló (párr. 19 *supra*), se pueden intercambiar comunicaciones para celebrar contratos (p. ej., contratos de suministro de bienes o servicios o acuerdos de transacción por los que se resuelva una controversia), para crear y transferir bienes digitales y para prestar servicios digitales. En consecuencia, en los textos elaborados por la CNUDMI en el ámbito del comercio electrónico se otorga reconocimiento jurídico a las comunicaciones electrónicas y a los contratos celebrados por vía electrónica utilizando plataformas en línea. En concreto, el artículo 11 de la LMCE establece que la oferta y su aceptación podrán ser expresadas por medio de comunicaciones electrónicas, y que no se negará validez o fuerza obligatoria a un contrato por la sola razón de haberse utilizado en su formación una comunicación electrónica. Además, en los textos de la CNUDMI se otorga reconocimiento jurídico a los contratos celebrados mediante el empleo de sistemas automatizados desplegados por plataformas en línea. Concretamente, el artículo 12 de la CCE establece que no se negará validez ni fuerza ejecutoria a un contrato que se haya formado por la interacción entre un sistema automatizado de mensajes y una persona física, o por la interacción entre sistemas automatizados de mensajes, por la simple razón de que ninguna persona física haya revisado cada uno de los distintos actos realizados a través de los sistemas o el contrato resultante de tales actos ni haya intervenido en ellos. La CCE contiene asimismo una disposición relativa a la intención de una persona de quedar obligada al ofrecer bienes y servicios en línea (art. 11).

37. En los textos de la CNUDMI también se otorga reconocimiento jurídico a determinados tipos de bienes digitales que se pueden crear y transferir a través de plataformas en línea. En concreto, el artículo 7 de la Ley Modelo de la CNUDMI sobre Documentos Transmisibles Electrónicos (LMDTE) establece que no se negarán efectos jurídicos, validez ni fuerza ejecutoria a un documento transmisible electrónico que cumpla los requisitos de la LMDTE por la sola razón de que esté en forma electrónica.

38. En varias jurisdicciones se han promulgado leyes específicas relativas a las plataformas en línea que ponen de relieve algunos otros aspectos relacionados con las operaciones electrónicas que no están previstos actualmente en los textos de la CNUDMI sobre comercio electrónico, entre ellos los siguientes: a) los requisitos para la formación de los contratos electrónicos, y b) la obligación de conservar y divulgar las condiciones de los contratos electrónicos.

B. CIM

39. En la medida en que las operaciones transfronterizas realizadas por medio de plataformas en línea impliquen la compraventa de mercaderías, la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías (CIM) puede cumplir una función en lo que respecta a los contratos de compraventa conexos, aunque quienes la redactaron no hayan tenido en mente las plataformas en línea. El hecho de que el término “mercaderías” no esté definido en la CIM ha suscitado un vivo debate sobre la aplicabilidad de la Convención a los programas informáticos o incluso a los datos, cuestión que se aborda en el documento [A/CN.9/1064/Add.2](#).

40. En lo que respecta a la formación de los contratos, la CIM (arts. 11 y 12) no somete el contrato de compraventa a ningún requisito de forma y dispone que no es necesario ningún acuerdo escrito. La CCE (art. 20, párr. 1) deja claro que las comunicaciones electrónicas intercambiadas por las partes en todo contrato comprendido en el ámbito de aplicación de la CIM están amparadas por el régimen favorable de la CCE, que dispone que todo contrato concluido y que toda comunicación cursada por vía

electrónica gozará de la misma validez y fuerza ejecutoria que la de un documento tradicional equivalente consignado sobre papel.

C. Textos sobre solución de controversias

41. La Ley de Comercio Electrónico de China permite expresamente a los operadores de plataformas establecer un sistema de solución de controversias entre los usuarios mediante la plataforma. Esto refleja una tendencia cada vez mayor entre las plataformas de comercio electrónico a incluir servicios de solución de controversias como forma de promover la confianza de los usuarios en las plataformas y, por consiguiente, las actividades comerciales a través de estas. Al mismo tiempo están surgiendo plataformas dedicadas de manera específica a la solución de controversias.

1. Notas técnicas de la CNUDMI sobre la solución de controversias en línea

42. La labor desarrollada anteriormente por la CNUDMI en el ámbito de la solución de controversias en línea (ODR) dio lugar a la aprobación en 2016 de las *Notas técnicas sobre la solución de controversias en línea* (las *Notas técnicas*)²⁴. Las *Notas técnicas* están concebidas con el fin de promover el desarrollo de la ODR y su propósito es que se utilicen para resolver controversias emanadas de operaciones transfronterizas de comercio electrónico de poca cuantía. Las *Notas técnicas* revisten interés no solo para las plataformas que se dedican de manera específica a la solución de controversias, sino también para los sistemas de solución de controversias que están integrados en plataformas de comercio electrónico.

43. En las *Notas técnicas* se reconoce el potencial que tiene la ODR en cuanto a ofrecer un proceso sencillo, rápido y eficiente que utiliza diversos métodos de solución de controversias (entre ellos la negociación, la conciliación, la mediación, el arreglo facilitado y el arbitraje). Al mismo tiempo, se hace hincapié en que la ODR debe cumplir las mismas normas relativas a la confidencialidad y a las garantías procesales que se aplican a la solución de controversias fuera de línea.

44. En las *Notas técnicas* también se reconoce la necesidad de contar con los elementos siguientes:

a) un “intermediario de base tecnológica”, es decir, una “plataforma ODR”, que se define como “un sistema que permita generar, enviar, recibir, almacenar, intercambiar o procesar de algún otro modo las comunicaciones de una manera que garantice la seguridad de los datos”, y

b) un “administrador ODR”, que puede ser una entidad separada de la plataforma ODR o formar parte de esta y, por lo tanto, actuar como operador de la plataforma o como un tercero que presta servicios adicionales en la plataforma.

45. En las *Notas técnicas* se describen las prácticas y procedimientos aconsejables para resolver controversias utilizando plataformas ODR. Una de esas prácticas es que todas las comunicaciones que tengan lugar durante un proceso ODR se realicen por conducto de la plataforma ODR. Asimismo, se describen las prácticas que debería adoptar el administrador ODR a fin de fomentar la transparencia con respecto a la plataforma y promover la independencia y los conocimientos especializados de los terceros “neutrales”. El término “tercero neutral” se define como “una persona” que presta asistencia a las partes con miras al arreglo o la solución de la controversia. En las *Notas técnicas* se describen también las prácticas aconsejables para el nombramiento de los terceros neutrales y las facultades que se les confieren.

2. Otros textos sobre solución de controversias

46. La CNUDMI cuenta además con otros textos sobre solución de controversias, entre ellos la Convención sobre el Reconocimiento y la Ejecución de las Sentencias Arbitrales Extranjeras (Convención de Nueva York), el Reglamento de Arbitraje de la

²⁴ Pueden consultarse en <https://uncitral.un.org/es/texts/onlinedispute>.

CNUDMI, la Ley Modelo de la CNUDMI sobre Arbitraje Comercial Internacional (LMA), la Convención de las Naciones Unidas sobre los Acuerdos de Transacción Internacionales Resultantes de la Mediación (Convención de Singapur sobre la Mediación) y la Ley Modelo de la CNUDMI sobre Mediación Comercial Internacional y Acuerdos de Transacción Internacionales Resultantes de la Mediación.

47. Aunque esos textos no se redactaron pensando en las plataformas de solución de controversias, en general son lo suficientemente flexibles como para dar cabida a la mediación y el arbitraje realizados mediante comunicaciones electrónicas (incluidas las audiencias a distancia). En los textos más recientes de la CNUDMI (p. ej., Convención de Singapur, art. 2, párr. 2, y art. 4, párr. 2) se han incluido disposiciones en las que se reconoce explícitamente el uso de medios electrónicos para satisfacer los requisitos de que el acuerdo se celebre “por escrito” y esté “firmado”. Cuando se revisó la LMA, en 2006, se contemplaron dos opciones para el artículo 7, la primera de las cuales adoptaba un enfoque similar (véase el art. 7, párr. 4), y una segunda con un enfoque más flexible, sin requisitos de forma para los acuerdos de arbitraje. Esto dio lugar también a que se formulara, en 2006, la recomendación relativa a la interpretación del párrafo 2 del artículo II y el párrafo 1 del artículo VII de la Convención de Nueva York²⁵, en la que se moldearon los requisitos de forma exigidos por la Convención respecto de los acuerdos de arbitraje en el contexto del uso cada vez más extendido del comercio electrónico, incluidos los acuerdos de arbitraje en formato electrónico. Paralelamente, el artículo 20, párrafo 1, de la CCE deja claro que las comunicaciones electrónicas intercambiadas en relación con la formación de un contrato (incluido un contrato que contenga un acuerdo de arbitraje) están amparadas por el régimen favorable de la CCE, que dispone que todo contrato concluido y que toda comunicación cursada por vía electrónica gozará de la misma validez y fuerza ejecutoria que la de un documento tradicional equivalente consignado sobre papel. Por el contrario, en el caso de los laudos arbitrales, el artículo 31 de la LMA exige que el laudo se dicte por escrito y sea firmado por el árbitro o los árbitros, y no reconoce el empleo de medios electrónicos para cumplir este requisito.

48. Más recientemente, el Grupo de Trabajo II, que está preparando un proyecto de disposiciones sobre arbitraje acelerado que acompañen al Reglamento de Arbitraje de la CNUDMI, ha estado sopesando la posibilidad de incluir una disposición general sobre el uso de la tecnología en el arbitraje acelerado. Dicha disposición otorgaría al tribunal la facultad discrecional de utilizar todo medio tecnológico que considerara apropiado para comunicarse con las partes y celebrar consultas y audiencias a distancia, después de invitar a las partes a expresar su opinión y teniendo en cuenta las circunstancias del caso.

49. En general, los textos de la CNUDMI en materia de solución de controversias sirven de base para la solución de controversias en línea. Sin embargo, las plataformas de solución de controversias presentan características particulares que pueden plantear dificultades en relación con la aplicabilidad de esos textos.

a) Una de esas dificultades tiene que ver con la intervención humana en el proceso de solución de controversias, habida cuenta del despliegue de sistemas de IA en las plataformas de solución de controversias (véase el párr. 7 *supra*). Aunque no existe ningún requisito explícito que exija que los árbitros o mediadores sean humanos, en la LMA y en las leyes de arbitraje de muchas jurisdicciones que se basan en ella se da por supuesto que el árbitro será una persona (véase, p. ej., LMA, arts. 11 y 12). En la Convención de Singapur sobre la Mediación se define al mediador como uno o más terceros que ayudan a las partes a llegar a un arreglo amistoso de su controversia (véase el art. 2, párr. 3). Además, el uso de un sistema de IA para determinar el resultado (p. ej., el laudo) o para ayudar a las partes a alcanzar un arreglo amistoso (p. ej., generando posibles condiciones de acuerdo) sin intervención humana puede afectar a la caracterización del proceso de solución de controversias como “arbitraje” o “mediación”. También se pueden plantear dudas sobre cómo aplicar los requisitos de

²⁵ Disponible en https://uncitral.un.org/es/texts/arbitration/explanatorytexts/recommendations/foreign_arbitral_awards.

presentación de información para garantizar la imparcialidad y la independencia, así como los procedimientos de recusación, cuando se utilizan sistemas de IA.

b) Otra dificultad está relacionada con la traslación de las garantías procesales —por ejemplo, la obligación de tratar a las partes con igualdad y dar a cada una de ellas plena oportunidad de hacer valer sus derechos (LMA, art. 18)— a un entorno en línea. En la Ley Modelo sobre Mediación se exige que el mediador procure dar a las partes un trato equitativo, teniendo en cuenta las circunstancias de cada caso. El cumplimiento de estos requisitos por las plataformas de solución de controversias puede plantear interrogantes. A este respecto pueden ser de interés las iniciativas encaminadas a elaborar normas internacionales para la solución de controversias en línea.

c) Una tercera dificultad radica en saber si los laudos y los acuerdos de transacción obtenidos a través de plataformas de solución de controversias están plenamente amparados por el marco de ejecución que establecen la Convención de Nueva York y la Convención de Singapur sobre la Mediación. Al respecto, es necesario analizar detenidamente los requisitos para solicitar la ejecución y los motivos para denegarla, y evaluar si el uso de plataformas de solución de controversias o de sistemas de IA podría constituir un motivo de denegación. Por ejemplo, si un tribunal judicial concluye que la plataforma no permite a las partes hacer valer sus derechos o que la intervención de un sistema de IA en el proceso de adopción de decisiones es contraria al acuerdo celebrado entre las partes respecto de la constitución del tribunal arbitral, se puede denegar la ejecución de un laudo dictado mediante el uso de una plataforma (Convención de Nueva York, art. V 1) b) o d)). El uso de la IA y la automatización en la mediación sin informar a las partes también puede constituir un incumplimiento grave por el mediador de las normas que le son aplicables (Convención de Singapur sobre la Mediación, art. 5, párr. 1 e)).