

Recibido: 5 julio 2022
Aceptado: 18 julio 2022

Análisis comparado de los *ADRs* disponibles en la UE, México, Argentina y Colombia para el huésped–consumidor frente a las plataformas digitales de alojamiento turístico

Silvana CANALES GUTIÉRREZ *

SUMARIO: I. Planteamiento del objeto de estudio. II. La relación entre el huésped–consumidor y la plataforma. 1. Unión Europea: Contrato de intermediación digital. 2. Colombia: plataformas electrónicas o digitales de servicios turísticos. 3. México: plataformas electrónicas prestan servicios de intermediación para alojamiento. 4. Argentina: Alquiler Temporal Turístico. III. Formas de reclamación disponibles para el huésped–consumidor contra las plataformas en línea de alojamientos turísticos. 1. Controversias entre el huésped–consumidor y la plataforma en línea de alojamientos turísticos. 2. *Small claims*. IV. *ADRs* accesibles al huésped–consumidor en la Unión Europea y en Latinoamérica. 1. arbitraje: A) Argentina; B) Unión Europea; C) México; D) Colombia. 2. Mediación para la UE y conciliación para Latinoamérica. A) En la Unión Europea; B) Colombia, México y Argentina IV. Conclusiones.

RESUMEN: El huésped–consumidor con domicilio en la UE o en Colombia, México o Argentina realiza contantemente contratos de intermediación digital con plataformas en línea para alojamientos turísticos con sede social en otros Estados. En caso de reclamación, la cuantía de las pretensiones, al tratarse *small claims*, pueden disuadir al huésped–consumidor de presentar una reclamación judicial, pero el escenario puede cambiar si puede acceder a mecanismos de resolución de conflictos (*ADRs*) económicos o gratuitos, rápidos y eficaces que le permitan gestionar en línea su reclamación. La UE y los Estados seleccionados de Latinoamérica conceden a los consumidores herramientas extrajudiciales para que puedan obtener una compensación por daños, sin embargo, no todos los consumidores pueden acceder a ellas y se crea un escenario de protección internacional que depende de criterios como el domicilio del consumidor, el lugar de sede o establecimiento de la plataforma, la especialidad del *ADR* en consumo, entre otros. Esta breve investigación pretende exponer este escenario y mostrar la protección internacional comparada de los huéspedes–consumidores en materia de *ADRs*.

PALABRAS CLAVE: HUÉSPED–CONSUMIDOR, PLATAFORMA EN LÍNEA DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS *ADRS*, CONTRATO DE CONSUMO, MEDIACIÓN EN LÍNEA.

* Doctora del Departamento de Derecho privado, procesal y financiero de la Universitat Rovira i Virgili.

Comparative analysis of ADRs available in the EU, Mexico, Argentina and Colombia for the guest–consumer against online platforms for tourist accommodation

ABSTRACT: The guest–consumer with domicile in the EU or in Colombia, Mexico or Argentina constantly enters into digital intermediation contracts with online platforms for tourist accommodations with registered offices in other States. In the event of a complaint, the amount of the claims, being small, may dissuade the guest–consumer from filing a legal claim, but the scenario may change if they can access inexpensive or free, fast and efficient dispute resolution mechanisms (ADRs) that allow them to manage their complaint online. The European Union and selected Latin American States grant consumers extrajudicial tools so they can obtain a compensation for damages. However, not all consumers can access them, and several scenarios of international protection are created, which depend on criteria such as the domicile of the consumer, the place of registered office or establishment of the platform, the specialty of the ADR in consumption, among others. This brief research aims to expose this scenario and show in a comparative perspective the international protection of consumer–guests in ADRs matters.

KEYWORDS: GUEST–CONSUMER, ONLINE PLATFORM OF TOURIST ACCOMMODATIONS, ADRS, CONSUMER CONTRACT, ONLINE MEDIATION.

I. PLANTEAMIENTO DEL OBJETO DE ESTUDIO

En el mercado globalizado, consumidores realizan frecuentemente contratos de servicios en línea con profesionales ubicados en cualquier parte del mundo. Cuando se presenta una controversia, la existencia de un elemento internacional en un contrato de esta naturaleza trae consigo la inmersión en el terreno del Derecho internacional privado, y con ello un entramado de derechos distintos a los que el consumidor puede tener acceso, de acuerdo con el lugar de su domicilio y del lugar donde desea presentar la reclamación. Los tribunales nacionales no tienen la capacidad ni las herramientas para enfrentarse a la cantidad de controversias de mínima cuantía que surgen de los mercados en línea relacionados con consumidores, por lo cual, los Estados, especialmente los Estados miembros de la Unión Europea, en adelante, UE, sus instituciones y organizaciones internacionales como la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI)¹, la Organización Mundial del Turismo (OMT)² y la Conferencia de

¹ *Technical Notes on Online Dispute Resolution*, Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional, Nueva York, 2017. Este documento tiene como objetivo “fomentar el desarrollo de los ODR y ayudar a los administradores de ODR, a las plataformas de ODR, a los neutrales y a las partes de los procedimientos ODR” [https://uncitral.un.org/sites/uncitral.un.org/files/media-documents/uncitral/en/v1700382_english_technical_notes_on_odr.pdf]. Fecha de consulta: 21 julio 2022.

² La Organización Mundial del Turismo (OMT) desarrolló el Código internacional para la protección de los turistas con parámetros no vinculantes para los Estados, cuyo objetivo es propender por un reparto equilibrado de las obligaciones de los turistas frente a los prestadores de servicios turísticos, y en materia de resolución alternativa de conflictos establece recomendaciones para aplicarlos de manera justa, eficiente y rápida [<https://www.unwto.org/es/faq-codigo-internacional-para-la-proteccion-de-los-turista>] 21 julio 2022.