

Turismo colaborativo: el caso de Airbnb y el Derecho internacional privado venezolano

Claudia Madrid Martínez*

RVDM, Nro. 6, 2021. pp-75-103

Resumen: El objetivo de estas breves líneas es el análisis las relaciones contractuales que se tejen para la prestación de servicios de turismo colaborativo, entre la plataforma Airbnb y sus huéspedes y anfitriones. Empezaremos estas tareas, en primer lugar, desde la perspectiva del Derecho interno, considerando tres características de estas relaciones, como son la intermediación contractual, su carácter electrónico y, desde luego, su internacionalidad. Esta última característica nos conduce a apreciar el fenómeno desde la óptica del Derecho internacional privado, en este último caso, incluyendo aspectos relativos a la jurisdicción y al Derecho aplicable.

Palabras clave: Turismo. Economía colaborativa. Derecho internacional privado.

Collaborative tourism: the case of Airbnb and Venezuelan Private International Law

Abstract: *The aim of these brief lines is to analyze the contractual relationships that are established for the provision of collaborative tourism services, between the Airbnb platform and its guests and hosts. We will undertake this task, first, from the perspective of domestic law, considering three characteristics of these relationships, such as contractual intermediation, their electronic nature and, of course, their internationality. This last characteristic leads us to appreciate the phenomenon from the perspective of Private International Law, including aspects related to jurisdiction and applicable law.*

Key Words: *Tourism. Collaborative economy. Private International Law.*

* Doctora en Ciencias Mención Derecho; *Magister Scientiarum* en Derecho Internacional Privado y Comparado y Abogado de la Universidad Central de Venezuela (UCV); Postdoctoral researcher becada por la Fundación Alexander von Humboldt en la Universidad de Colonia (2012-2014); Profesora Titular en la UCV y en la Universidad Católica Andrés Bello (UCAB); Profesora en la Universidad Autónoma Latinoamericana; parte del Grupo de Investigaciones Globalización y Derecho Privado (GLOPRI).

Turismo colaborativo: el caso de Airbnb y el Derecho internacional privado venezolano

Claudia Madrid Martínez*

RVDM, Nro. 6, 2021. pp-75-103

SUMARIO:

INTRODUCCIÓN. *1. Relaciones de turismo mediadas por plataformas turísticas colaborativas. 1.1. El alojamiento como servicio turístico en el Derecho venezolano. 1.2. El turista. 1.3. La plataforma Airbnb. 2. Intermediación de Airbnb. 3. Respuesta del Derecho internacional privado. 3.1. Determinación de la jurisdicción. 3.1.1. El sistema venezolano y la determinación de la jurisdicción en materia contractual. 3.1.2. La cláusula de elección de foro de Airbnb. 3.2. El Derecho aplicable.* UNA NOTA FINAL.

INTRODUCCIÓN

De acuerdo con las cifras de IndexMundis, en 2017 Venezuela recibió 427 mil visitas internacionales. No obstante, en 2018 se reportó una caída en las cifras¹ y 2019 fue calificado por el Consejo Superior de Turismo, Conseturismo², como el peor año de las dos últimas décadas para el turismo en nuestro país³. En 2020, debido a la pandemia,

* Trabajo realizado en el marco del Proyecto “El régimen jurídico del turismo colaborativo en Andalucía. A propósito de la (des)regulación en España, Portugal y Latinoamérica”, presentado a la convocatoria publicada mediante resolución del Rector de la Universidad de Córdoba de fecha 27 de marzo de 2018, en el marco del Programa Operativo FEDER Andalucía 2014-2020” Código No. 29-000057, Universidad Autónoma Latinoamericana.

** Doctora en Ciencias Mención Derecho; *Magister Scientiarum* en Derecho Internacional Privado y Comparado y Abogado de la Universidad Central de Venezuela (UCV); *Postdoctoral researcher* becada por la Fundación Alexander von Humboldt en la Universidad de Colonia (2012-2014); Profesora Titular en la UCV y en la Universidad Católica Andrés Bello (UCAB); Profesora en la Universidad Autónoma Latinoamericana; parte del Grupo de Investigaciones Globalización y Derecho Privado (GLOPRI).

¹ Hostertur, “Se desploman las cifras de la industria turística en Venezuela”, acceso el 10 de mayo de 2021, https://www.hosteltur.com/lat/161000_se-desploman-cifras-industria-turistica-venezuela.html

² Conseturismo es una “Asociación Civil sin fines de lucro formada por entidades económicas gremiales privadas del empresariado turístico nacional, personas naturales o jurídicas que conjunta o separadamente, ejerzan la representación de actividades e intereses vinculados a la actividad turística”. Ver: <https://www.conseturismo.com/quienes-somos/>, acceso el 10 de mayo de 2021).

³ Conseturismo, “Sector turismo reportó caída de 30% en productos y servicios”, acceso el 10 de mayo de 2021, <https://www.conseturismo.com/sector-turismo-reporto-caida/>

la situación empeoró⁴, y, en marzo de 2021, Conseturismo reconocía que la cuarentena terminó por asfixiar al sector⁵.

Sin embargo, el potencial turístico de Venezuela es innegable y no dudamos que se convierta en un importante motor para la reconstrucción del país. Aunque la ya conocida crisis que afecta al país, ahora agravada por la pandemia, ha causado una disminución de las visitas internacionales, aun siguen llegando extranjeros ávidos de conocer las bellezas naturales del país: playas, selva y sabana, llanos y montañas, una importante variedad de flora y fauna, un clima tropical privilegiado. Incluso Caracas conserva una importante oferta gastronómica y cultural que se ha ido transformando y adaptado a las circunstancias políticas, sociales y económicas.

Muchas de las llegadas internacionales a Venezuela obedecen a la nueva forma de hacer turismo: el turista contrata directamente los servicios, tanto de transporte en todas sus modalidades, como de alojamiento y suele recurrir para ello, a plataformas que realizan la labor de intermediación entre el turista y el prestador del servicio. Los propios venezolanos recurren también a estos servicios para hacer turismo interno e internacional.

En efecto, en Venezuela funcionan plataformas que sirven para poner en contacto al turista con los prestadores de servicios turísticos. Airbnb⁶, por ejemplo, ofrece en Venezuela servicios a turistas y a prestadores de servicios, para alojamientos tanto en Venezuela como en el extranjero. No obstante, la naturaleza y funcionamiento de esta plataforma han sido poco explorados.

A los efectos de este trabajo nos centraremos en el caso de las relaciones de hospedaje mediadas por Airbnb, con el objetivo de determinar la naturaleza de la relación que se establece con esta plataforma por parte de los demás intervinientes en la actividad turística y, analizar, en particular, los aspectos propios de la internacionalidad de esta relación y la consecuente necesidad de determinar los tribunales ante los cuales habrán de plantearse las posibles controversias y el Derecho aplicable a las mismas, poniendo especial énfasis en la relación con el turista y la consideración de la protección derivada del Derecho de consumo.

⁴ Ver: Claudia Madrid Martínez, “Respuestas locales a un problema global: el Derecho del turismo en Venezuela frente al COVID-19”, en *The Legal Impacts of COVID-19 in the Travel, Tourism and Hospitality Industry* (Estoril, Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril, 2020), en imprenta. Disponible en: <http://intranet.eshte.pt/LegalImpactsCoronavirus30/>. Acceso el 10 de mayo de 2021.

⁵ Conseturismo, “Cuarentena termina de asfixiar al sector turismo”, acceso el 10 de mayo de 2021, <https://www.conseturismo.com/cuarentena-termina-de-asfixiar-al-sector-turismo/>

⁶ De hecho, Airbnb ha funcionado como una importante alternativa para obtener ingresos en dólares. El Estímulo, “Airbnb en el oeste de Caracas: yo amo el peligro”, acceso el 10 de mayo de 2021, <https://elestimulo.com/climax/airbnb-en-el-oeste-de-caracas-yo-amo-el-peligro/>

1. Relaciones de turismo mediadas por plataformas turísticas colaborativas

Desde el punto de vista subjetivo, la relación turística ha estado tradicionalmente definida por la intervención del prestador de servicios turísticos, de una parte, y el turista, de la otra. No obstante, hoy en día esta relación se ha transformado debido, por una parte, a que el prestador de servicios no necesariamente es un prestador de servicios turísticos; y, por la otra, porque la relación entre las partes puede estar mediada por una plataforma cuya misión es poner en contacto a las partes. Ambas transformaciones se han materializado en la prestación de servicios de alojamiento.

En efecto, hoy es común que los particulares ofrezcan todo o parte de sus viviendas, para el alojamiento de turistas. Los servicios de alojamiento prestados entre particulares supusieron el inicio de la llamada economía colaborativa y, según reporta Petrizzo Páez, estos encuentran sus antecedentes, en primer término, en la oferta por parte de particulares y organizaciones de servicios de alojamiento y alimentación para apoyar a los peregrinos que recorren el Camino de Santiago en España; y, en segundo lugar, la autora se refiere a los establecimientos *Bed & Breakfast* desarrollados a partir de las formas de turismo joven en Europa y que, en la década de los 60 del siglo pasado llegaron a Estados Unidos, donde luego se desarrolló la modalidad del *couchsurfing*, centrada en “la localización de un sofá por intercambio entre viajeros de distintas partes del mundo”⁷.

Estas experiencias de colaboración llegaron a Internet gracias a intermediadores que empezaron a ofrecer plataformas para que las partes se pongan en contacto y celebren sus contratos de alojamiento. Internet, desde luego, supuso la masificación de estos servicios que dejaron de limitarse a una colaboración entre partes, bien sin intercambio económico, bien con un importe poco significativo, para enmarcarse en el concepto de economía colaborativa. Este nuevo concepto engloba “...la venta, intercambio o cesión de productos o servicios, principalmente por parte de individuos, mediante plataformas tecnológicas en línea que permiten la conexión y gestión de la relación entre los proveedores y los consumidores, usando los proveedores medios propios, disponiendo de autonomía para organizarse sin alcanzar el tamaño de una pyme”⁸.

⁷ María Ángela Petrizzo Páez, Turismo colaborativo, *Working Paper*, enero 2017, DOI: [10.13140/RG.2.2.25335.01449](https://doi.org/10.13140/RG.2.2.25335.01449), 7.

⁸ Santiago Melián González y Jacques Bilchand Gidumal, “Capítulo I. la vivienda vacacional como parte del fenómeno de la economía colaborativa”, en *Las viviendas vacacionales, entre la economía colaborativa y la actividad mercantil*, dirigido por I. González, M. Rodríguez y coordinado por B. Fonticiella, (Madrid: Dykinson, 2019), 25-26.

En sentido similar, Montero Pascual entiende que se trata de un “modelo de organización industrial en el que una plataforma electrónica facilita la contratación de servicios, incluyendo el servicio de arrendamiento de bienes, ofertados por un grupo de usuarios (prestadores) y demandados por otro grupo de usuarios (consumidores)”⁹. Airbnb representa un ejemplo paradigmático de este planteamiento, pero antes de analizar su naturaleza, conviene precisar brevemente como ve el Derecho venezolano al prestador de servicios de alojamiento y al turista, para luego determinar como podrían adaptarse sus soluciones a los casos en que estos dos sujetos son puestos en contacto mediante plataformas de economía colaborativa.

1.1. El alojamiento como servicio turístico en el Derecho venezolano

La Ley Orgánica de Turismo¹⁰ no hace expresa referencia al prestador de servicios de alojamiento, sino que define, de manera general, al prestador de servicios turísticos, como “[t]oda persona natural, jurídica, de derecho público o de derecho privado, que realice actividades de prestación de servicios turísticos dentro del territorio nacional” (art. 2.10). Estos servicios turísticos comprenden, desde luego, al alojamiento con fines turísticos (art. 34.1).

Ahora bien, los establecimientos que prestan servicios de alojamiento son definidos por el artículo 2 del Reglamento Parcial de la Ley Orgánica de Turismo sobre Establecimientos de Alojamiento Turístico de 1998¹¹, como aquellos que “prestan al público el servicio de hospedaje en forma temporal, con áreas e instalaciones comunes”. Estos servicios son prestados por tres tipos de establecimiento: los prestadores de servicios turísticos que cumplen con los requisitos establecidos por la Ley; los establecimientos de alojamiento turístico familiar comunitario; y los establecimientos “extrahoteleros”. Veamos.

Los prestadores de servicios de alojamiento con fines turísticos deben, de conformidad con el artículo 46 de la Ley Orgánica de Turismo, son aquellos inscritos en el Registro Turístico Nacional. Estos establecimientos deben obtener la licencia de turismo correspondiente; solicitar los permisos necesarios para el desarrollo, funcionamiento

⁹ Juan José Montero Pascual, “La regulación de la economía colaborativa”, en *La regulación de la economía colaborativa. Airbnb, BlaBlaCar, Uber y otras plataformas*, dirigido por J.J. Montero Pascual, (Valencia: Tirant Lo Blanch, 2017), 23.

¹⁰ Gaceta Oficial No. 5.554 Extraordinario, 13 de noviembre de 2001.

¹¹ Decreto No. 3.094 de 9 de diciembre de 1998, Gaceta Oficial No. 36.607, 21 de diciembre de 1998.

funcionamiento y modificación de proyectos turísticos y obtener la correspondiente clasificación y categorización, en los casos en que sea aplicable y prestar sus servicios conforme a los mismos, en las condiciones ofrecidas de servicios, tarifas, calidad, eficiencia e higiene¹².

Los establecimientos de alojamiento turístico familiar comunitario obedecen a que, en el marco de la Ley Orgánica de Turismo, el turismo ha sido calificado como una actividad de naturaleza comunitaria¹³. El ordinal 2 del artículo 26 define este alojamiento como un “tipo de establecimiento con un mínimo de una habitación para turistas y un máximo de cuatro, dotada de baño privado o a compartir, que pueda ofrecer los servicios de alimentación, administradas por la familia anfitriona y avalada por el consejo comunal, y que se encuentre localizada en un entorno rural”. Esta modalidad –que tiene un evidente esquema colaborativo– no requiere para su funcionamiento del cumplimiento de los requisitos de registro antes mencionados, sino que basta la simple autorización del consejo comunal¹⁴.

La tercera categoría de establecimientos ha nacido de la práctica. En efecto, tal como afirma Petrizzo Páez, en muchos de los destinos turísticos del país, los servicios de alojamiento son prestados por establecimientos calificados como “extrahoteleros” que suplen las deficiencias en la oferta de hospedaje de los establecimientos antes mencionados. Se trata de servicios prestados, no solo al margen de las regulaciones del Estado, pues ni cumplen con los requisitos establecidos por la Ley ni pagan impuestos por su actividad, sino que también se desarrollan fuera de los sistemas de las plataformas

¹² El deber de estar inscritos en el Registro Turístico Nacional es ratificado por el artículo 3 del Reglamento de 1998, instrumento que además establece el deber de solicitar y obtener su clasificación –determinación del tipo de establecimiento en función de sus características arquitectónicas de infraestructura, su ubicación y de los servicios que ofrece– y categorización –medición de la calidad y cantidad de servicios que prestan a los huéspedes, el cual los ubicará en una categoría determinada, según el Tabulador de Servicios que corresponda a su clasificación– (arts. 4 y 5). MINTUR ha regulado, en particular, los requisitos y condiciones que deben cumplir los hoteles de turismo (Resolución No. 005, de 4 de febrero de 2015, <http://www.mintur.gob.ve/wp-content/uploads/2019/05/resolucion-005.pdf> [Acceso el 10 de mayo de 2021]) y las posadas (Resolución No. 074, de 7 de agosto de 2013, Gaceta Oficial No. 40.224, 8 de agosto de 2013) para ser categorizados.

¹³ Se trata de una “política de Estado orientada a fomentar la participación de las comunidades organizadas en instancias del poder popular y demás formas de participación en el desarrollo y control de la actividad turística, el manejo adecuado del patrimonio natural y cultural a través del impulso de empresas turísticas de propiedad social directa e indirecta comunal y demás organizaciones socioproductivas” (art. 2.15). De manera más específica, el 26 de la Ley de fomento del turismo sustentable como actividad comunitaria y social, dispone que la actividad turística “debe basarse en la cooperación, solidaridad y complementariedad, por lo que debe estar integrado por una red socio productiva de no menos de tres prestaciones de servicios turísticos comunitarios diferentes que a su vez se relacionen entre ellas y con el producto turístico final”.

¹⁴ Los consejos comunales son “instancias de participación, articulación e integración entre los ciudadanos, ciudadanas y las diversas organizaciones comunitarias, movimientos sociales y populares, que permiten al pueblo organizado ejercer el gobierno comunitario y la gestión directa de las políticas públicas y proyectos orientados a responder a las necesidades, potencialidades y aspiraciones de las comunidades, en la construcción del nuevo modelo de sociedad socialista de igualdad, equidad y justicia social”, art. 2 de la Ley Orgánica de los Consejos Comunales, Gaceta Oficial No. 39.335, 28 de diciembre de 2009.

de intermediación, por lo que no siempre reflejan –tal como reporta la propia autora– la confianza que en ellos depositan los turistas¹⁵.

Una revisión de las ofertas en Airbnb de alojamientos en Venezuela permite constatar que la mayoría de ellas ofrecen alojamientos privados, al margen del sistema turístico. Ser anfitrión de Airbnb significa acceder a ingresos en dólares en una economía superinflacionaria, a lo cual se suma el hecho de que aproximadamente cinco millones de venezolanos han abandonado el país, dejando en algunos casos inmuebles desocupados que se han destinado a alojamientos vacacionales.

También hay ofertas de establecimientos hoteleros y posadas, a los cuales suponemos inscritos en el Registro Turístico Nacional. Lo planteamos en estos términos pues no logramos tener acceso a los datos de este registro¹⁶ y los datos estadísticos llevados por asociaciones gremiales, como el Consejo Superior de Turismo, se limitan, en el caso de alojamientos, a los niveles de ocupación de los establecimientos agrupados por la Federación de Hoteles de Venezuela (FENAHOVEN) y por la Asociación Venezolana de Hoteles Cinco Estrellas (AVECINTEL)¹⁷. Algo similar puede afirmarse con respecto a los alojamientos turísticos familiares comunitarios, pues no logramos localizar los posibles registros llevados por los consejos comunales.

Esta posibilidad de acceder a servicios de alojamiento en establecimientos no registrados como prestadores de servicios turísticos ha sido uno de los principales obstáculos con que se ha encontrado Airbnb en algunos países como España, donde según refiere Mayorga Toledano, Airbnb está tratando de llegar a acuerdos con el gobierno para comprobar la inscripción en el registro de viviendas turísticas¹⁸.

1.2. El turista

El desplazamiento temporal de una persona a un lugar diferente de aquel en el cual tiene su residencia habitual sea dentro de su propio Estado o fuera de él, por razones de ocio, recreación, salud u otros motivos, es lo que suele definir al turista en

¹⁵ Petrizzo Páez, “Turismo colaborativo”, 9.

¹⁶ En la página web de MINTUR solo se hace referencia a los requisitos para acceder al registro: <https://web.archive.org/web/20160517120046/http://www.mintur.gob.ve/mintur/servicios-y-tramites/>, acceso el 10 de mayo de 2021.

¹⁷ <https://www.conseturismo.com/estadisticas/>, acceso el 10 de mayo de 2021.

¹⁸ María Cruz Mayorga Toledano, “Capítulo III. La intermediación en línea de las plataformas. El caso de Airbnb”, en *Las viviendas vacacionales, entre la economía colaborativa y la actividad mercantil*, dirigido por I. González, M. Rodríguez y coordinado por B. Fonticiella, (Madrid: Dykinson, 2019), 59.

los diferentes sistemas. Así puede verse en la Ley Orgánica de Turismo, aunque con una particularidad, pues nuestro sistema distingue entre turista y visitante, en función del tiempo de duración del desplazamiento¹⁹.

Así, turista es “Toda persona natural que viaje y pernocte fuera del lugar de su residencia habitual, por más de una noche y menos de seis meses, con fines de esparcimiento y recreación, beneficiándose de alguno de los servicios prestados por los integrantes del sistema turístico nacional y cuya visita no sea remunerada en el lugar visitado” (art. 2.20); mientras el visitante es “toda persona natural que se desplace fuera de su entorno habitual por menos de veinticuatro horas, con fines de ocio, recreo y otros motivos, y cuya actividad no sea remunerada en el lugar visitado” (art. 2.21).

Como vemos, tanto el turista como el visitante han de encontrarse fuera de su residencia o entorno habitual. Este alejamiento es reconocido como una de las razones por las cuales debe establecerse un sistema de protección especial para el turista, pues este puede encontrarse en lugares y entre costumbres muchas veces diferentes a los suyos, “con una mentalidad y un estado de ánimo” que le convierten en blanco fácil de abusos por parte de las empresas con las cuales contrata. El turista –se ha afirmado– es un desplazado²⁰.

El alejamiento, en todo caso, se caracteriza por su carácter temporal. En la mayoría de los sistemas, incluyendo el concepto de la Organización Mundial de Turismo, el tiempo de permanencia fuera del entorno habitual debe ser inferior a un año. Así lo reconoce la Ley venezolana al definir turismo (art. 2.14). Sin embargo, el artículo 2.20 *eiusdem* limita ese tiempo a menos de 6 meses, lo cual, además de contradecir la norma antes citada, supone una modificación importante a la Ley derogada cuyo artículo 102.1 también se refería a un año²¹.

No queda clara la razón del cambio y tampoco por qué en la definición de turismo se sigue haciendo referencia a un año y no a seis meses. La doctrina no se ha pronunciado al respecto. En cuanto a la jurisprudencia, hemos de reseñar una sentencia dictada en 2018 por la Sala Político-Administrativa del Tribunal Supremo de Justicia en la cual,

¹⁹ La Organización Mundial de Turismo, por el contrario, define al turista mediante la noción de visitante, es decir, “una persona que viaja a un destino principal distinto al de su entorno habitual, por una duración inferior a un año, con cualquier finalidad principal (ocio, negocios u otro motivo personal) que no sea la de ser empleado por una entidad residente en el país o lugar visitados. Un *visitante (interno, receptor o emisor)* se clasifica como *turista (o visitante que pernocta)*, si su *viaje* incluye una pernoctación, o como *visitante del día (o excursionista)* en caso contrario”. En: <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico#Visitante>, acceso el 10 de mayo de 2021.

²⁰ Guillermo Alcover Garau, “Protección jurídica del turista como consumidor y competencia de la comunidad autónoma de las islas baleares en materia de turismo”, *Estudios sobre consumo*, No. 18 (1990): 76.

²¹ De conformidad con el artículo 102.1 de la Ley derogada turista era “[t]oda persona natural que viaje fuera de su entorno habitual, **por más de una noche y menos de un año**, con fines de ocio y recreo, beneficiándose de alguno de los servicios prestados por los integrantes del Sistema Turístico Nacional, y cuya visita no sea remunerada en el lugar visitado” (resaltado nuestro).

sobre la base del aparte único del artículo 23 la Ley de Derecho Internacional Privado²², y sin mencionar la normativa en materia de turismo, entiende que si una persona no ha estado un año en un país, no puede considerársela domiciliada en él sino que, por el contrario, tendría la condición de turista²³.

Nosotros hemos afirmado en otras oportunidades que, considerando la evolución del Derecho del turismo en Venezuela y los lineamientos de la Organización Mundial del Turismo, de la cual Venezuela es parte desde 1975, debería prevalecer el límite de un año para considerar a una persona como turista²⁴.

El objetivo del desplazamiento es su segunda característica, pues el turista no se desplaza para realizar una actividad remunerada en el lugar visitado, el turista se desplaza por ocio, recreación, incluso por salud, de manera que sus objetivos son distintos de los meramente profesionales. Podría en tal sentido afirmarse que el turista es el destinatario final de los servicios turísticos, lo cual coincide, en líneas generales, con el concepto de consumidor del Derecho venezolano.

En efecto, aunque en Venezuela no existe una norma que determine lo que ha de entenderse por consumidor, pues, con la derogatoria de la Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios²⁵, también se derogó la definición que había estado presente en el sistema venezolano, y que giraba en torno al criterio de destino final, es frecuente que las decisiones judiciales, incluso las emanadas del Tribunal Supremo de Justicia, hagan uso de expresiones como “destinatario final” o “consumidor final” para referirse a los consumidores²⁶.

²² Gaceta Oficial No. 36.511, 6 de agosto de 1998. Esta norma establece limitaciones a los efectos del cambio del domicilio, cuando este criterio es utilizado para la determinación del Derecho aplicable al divorcio y la separación de cuerpos. De acuerdo con esta norma, “El cambio de domicilio del cónyuge demandante solo produce efecto después de un año de haber ingresado en el territorio de un Estado con el propósito de fijar en él la residencia habitual”.

²³ Tribunal Supremo de Justicia en Sala Político Administrativa, sentencia No. 01029, 3 de octubre de 2018 (*Eddy Shomron Cohen Levy vs. Ana Carolina Siboni Abecasis*), en: <http://historico.tsj.gob.ve/decisiones/spa/octubre/301493-01029-31018-2018-2018-0401.html>, acceso el 10 de mayo de 2021.

²⁴ Es la opinión que hemos sostenido en: Claudia Madrid Martínez y Eugenio Hernández-Bretón, “Derecho del Turismo en Venezuela”, en: *Derecho del Turismo en las Américas* editado por Carlos Torres et al, (Estoril, Salamanca, Buenos Aires, México, Punta Arenas, Montevideo, Viedma, Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril, Universidad de Salamanca, Universidad de Buenos Aires, UNAM, Universidad de Magallanes, Universidad de la Empresa, INATEL, CITUR, Universidad de Rio Negro, 2020), 1400.

²⁵ Gaceta Oficial No. 39.358, 1 de febrero de 2010.

²⁶ Ver, entre las decisiones más recientes: Tribunal Supremo de Justicia en Sala Político Administrativa, sentencia No. 0069, 11 de febrero de 2015 (*Municipio Sucre del Estado Bolivariano Miranda vs. Tecniauto C.A.*), en: <http://historico.tsj.gob.ve/decisiones/spa/febrero/174153-00069-11215-2015-2011-0424.HTML>; Tribunal Supremo de Justicia en Sala Político Administrativa, sentencia No. 0706, 17 de junio de 2015 (*Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria [SENIAT] vs. Compañía Brahma Venezuela, S.A.*), en: <http://historico.tsj.gob.ve/decisiones/spa/junio/178569-00706-17615-2015-2014-1375.HTML>; Tribunal Supremo de Justicia en Sala Político Administrativa, sentencia No. 0707, 17 de junio de 2015 (*Municipio Valencia del Estado Carabobo vs. Autokia del Centro, C.A.*), en: <http://historico.tsj.gob.ve/decisiones/spa/junio/178570-00707-17615-2015-2015-0237.HTML>, acceso el 10 de mayo de 2021.

1.3. La plataforma Airbnb

Ahora bien, la forma en que el prestador de servicios de alojamiento –inscrito o no en el Registro Turístico Nacional– y el turista entran en contacto, según hemos afirmado antes, puede involucrar a un tercero, una plataforma, mediante la cual se ofrecen o solicitan servicios de alojamiento y que facilita el “espacio” para que las partes celebren su contrato y establezcan el contenido del mismo. La plataforma no forma parte de la relación que se ha perfeccionado gracias a su intermediación, ni presta directamente el servicio buscado por el usuario, sino que se limita a facilitar la contratación por parte de terceros²⁷.

A partir de la Resolución 15 de junio de 2017, del Parlamento Europeo sobre las plataformas en línea y el mercado único digital²⁸, Mayorga Toledano destacó los rasgos comunes de estas plataformas: uso de la tecnología para facilitar las interacciones entre los usuarios; la recopilación y uso de datos de esas interacciones; y los efectos de red que hacen más valioso para otros usuarios el uso de esas plataformas²⁹.

Este concepto es compatible con la concepción que Airbnb tiene de sí misma en sus “Términos de Servicio para Usuarios no Europeos” –que es la versión que utilizaremos en este trabajo³⁰. Allí, Airbnb se define como una plataforma que “ofrece un sitio en línea que permite a los usuarios (**Miembros**) publicar, ofrecer, buscar y reservar servicios”. Los servicios que pueden publicarse, ofrecerse, buscarse y reservarse a través de Airbnb son, tal como afirmamos antes, alojamiento y experiencias, estas últimas incluyen actividades, excursiones y eventos.

Airbnb funciona entonces como un intermediario entre el prestador del servicio de alojamiento y el usuario del mismo, los pone en contacto y son ellos quienes celebran el contrato de alojamiento, por lo cual, “...Airbnb no posee, controla, ofrece ni administra ningún Anuncio o Servicio del Anfitrión... ni es parte en los contratos celebrados directamente entre los Anfitriones y los Huéspedes, ni tampoco es agente inmobiliario ni asegurador”. Se trata de relaciones *peer to peer* (P2P) celebradas directamente entre personas que han sido puestas en contacto por medio de la plataforma.

²⁷ “Por eso ni Airbnb tiene propiedades inmobiliarias, ni BlaBlaCar o Uber son propietarios de vehículos. Las plataformas electrónicas se limitan a casar la oferta de los propietarios de casas, vehículos, plazas de parking y cualquier otro bien o servicio con la demanda de los mismos. Las plataformas no prestan servicios de transporte ni servicios de alojamiento ni ningún otro servicio subyacente. Se limitan a mediar, a facilitar la contratación entre terceros”. Ver: Montero Pascual, “La regulación de la economía colaborativa”, 18.

²⁸ https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-8-2017-0272_ES.html, acceso el 10 de mayo de 2021.

²⁹ Mayorga Toledano, “Capítulo III. La intermediación en línea de las plataformas”, 55-56. Se trata, en palabras de Montero Pascual, de “empresas que operan en mercados multilaterales, que utilizan internet para hacer posible las interacciones entre dos o más grupos de usuarios distintos pero interdependientes, con el objeto de facilitar la contratación del uso temporal de bienes y servicios”. Ver: Montero Pascual, “La regulación de la economía colaborativa”, 25.

³⁰ <https://www.airbnb.es/help/article/2908/t%C3%A9rminos-de-servicio#TOS>, acceso el 10 de mayo de 2021.

En efecto, es reconocido como un “principio ontológico” de la economía colaborativa el hecho de que se realice entre iguales (P2P) y que no exista una posición de dominio, poder o jerarquía de alguna de las partes sobre la otra, sino que se trata más bien de una relación en la que todas trabajan juntas para obtener un producto o servicio en beneficio de todos³¹. En este caso, Airbnb las pone en contacto.

La idea de Airbnb tiene naturaleza colaborativa desde sus inicios. En 2007, ante un aumento del canon de arrendamiento del apartamento que ocupaban en San Francisco, California, Brian Chesky, Joe Gebbia y **Nathan Blecharczyk**, jóvenes diseñadores industriales, estos decidieron ofrecer una habitación en un foro de diseñadores en el que participaban. Con tal objetivo desarrollaron una página web en la que ofrecían, precisamente, cama de aire (*airbed*) y desayuno. Así nació *Airbed and Breakfast*, una compañía de capital abierto que fue creciendo poco a poco, y que en 2009 se convirtió en Airbnb. La estrategia de negocios se amplió a la posibilidad de arrendar, no solo habitaciones o espacios en casas de familia, sino también casas completas y, en 2016, comenzó a ofrecer, además del alojamiento, “experiencias”, lo cual permitió a los viajeros acceder a actividades y programas dirigidos por los anfitriones locales³². Airbnb tiene hoy presencia en 192 países –y más 33 mil ciudades– alrededor del mundo, entre los cuales se cuenta Venezuela.

Los servicios de intermediación prestados por Airbnb se amoldan al concepto de “servicios de intermediación en línea” contenido en la Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo sobre el fomento de la equidad y la transparencia para las empresas que utilizan servicios de intermediación en línea³³. Este instrumento define tales servicios como aquellos que constituyen servicios de la sociedad de la información; permiten a las empresas ofrecer bienes o servicios a los consumidores, con el objetivo de facilitar el inicio de transacciones directas entre dichas empresas y clientes, con independencia de dónde aquellas se finalicen en última instancia; y se prestan a las empresas sobre la base de relaciones contractuales entre el proveedor de los servicios y las empresas y consumidores a los que se ofrecen los bienes o servicios (art. 2.2).

El considerando No. 1 de esta Propuesta reconoce que los servicios de intermediación en línea constituyen “factores esenciales para el emprendimiento, el comercio y la innovación” a la vez que potencian el bienestar de los consumidores. Estos servicios –continúa el citato Considerando– facilitan el acceso a nuevos mercados y opor-

³¹ Gómez-Álvarez Díaz, Rosario y Rafael Morales Sánchez, “Principios ontológicos de la economía colaborativa verdadera”, en *Economía colaborativa... ¿de verdad?*, coordinado por R. Gómez-Álvarez Díaz et al, (Madrid: Laborum, 2018) 28-29.

³² <https://www.negociosyemprendimiento.org/2020/06/historia-airbnb.html>, acceso el 10 de mayo de 2021.

³³ Bruselas, 26 de abril de 2018 COM(2018) 238 final 2018/0112 (COD), <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52018PC0238&from=ES>, acceso el 10 de mayo de 2021.

tunidades comerciales al permitir a las empresas aprovechar las ventajas del mercado interior; y permiten a los consumidores europeos obtener provecho de dichas ventajas, en concreto al ampliar la gama de bienes y servicios ofrecidos en línea.

Ahora bien, es importante tener en cuenta que, las plataformas de intermediación suelen prestar servicios complementarios como gestión de cobros, seguros, sistemas de valoración, entre otros, pero tales prestaciones no desdibujan su naturaleza de simples intermediarios en la relación entre el prestador del servicio y su usuario³⁴.

Airbnb, por ejemplo, presta a sus usuarios servicios de pago, los cuales pueden incluir, siempre que se encuentren disponibles, el cobro de pagos a huéspedes, mediante la forma de pago asociada a su cuenta en la Plataforma Airbnb, como tarjeta de crédito, tarjeta de débito, cuenta bancaria o cuenta de PayPal; pagos a los anfitriones a un instrumento financiero asociado a su cuenta en la Plataforma Airbnb, como una cuenta PayPal, cuenta bancaria, tarjeta prepaga o tarjeta de débito; pagos a un tercero o designado por el anfitrión; recaudación y pago de donaciones benéficas; servicios de recaudación de pagos; y otros servicios de pago relacionados con los servicios de anfitriones³⁵.

Ahora bien, el hecho de que Airbnb preste servicios para la celebración de contratos de arrendamiento de vivienda vacacional no lo convierte, *per se*, en un operador turístico. En el caso venezolano, el artículo 34.8 considera como prestadores de servicios turísticos, entre otros, a los “[o]peradores o administradores de inmuebles con fines turísticos o vacacionales” y este, desde luego, no es el caso de Airbnb.

Así lo ha reconocido incluso el Tribunal de Justicia de la Unión Europea cuando, en el asunto C-390/18³⁶, afirmó que el

servicio de intermediación [prestado por Airbnb] es disociable de la transacción inmobiliaria propiamente dicha en la medida en que no solo tiene por objeto la realización inmediata de una prestación de alojamiento, sino, más bien, sobre la base de una lista estructurada de los alojamientos disponibles en la plataforma electrónica epónima que correspondan a los criterios de las personas que buscan un alojamiento de corta duración, proporcionar un instrumento que facilite la conclusión de contratos en futuras transacciones.

³⁴ Montero Pascual, “La regulación de la economía colaborativa”, 26.

³⁵ <https://www.airbnb.com.co/help/article/2909/t%C3%A9rminos-de-pago-del-servicio>

³⁶ Tribunal de Justicia de la Unión Europea, Asunto C-390/18, petición de decisión prejudicial planteada, con arreglo al artículo 267 TFUE, por el tribunal de grande instance de Paris (Tribunal de Primera Instancia de Paris, Francia), mediante resolución de 7 de junio de 2018, recibida en el Tribunal de Justicia el 13 de junio de 2018, en el procedimiento penal contra X, con intervención de YA, Airbnb Ireland UC, Hôtelière Turenne SAS, Association pour un hébergement et un tourisme professionnels (AHTOP), Valhotel, en: <http://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?docid=221791&mode=lst&pageIndex=1&dir=&occ=first&part=1&text=&doclang=ES&cid=21629055>, acceso el 10 de mayo de 2021.

Además –ha reconocido el propio tribunal– la prestación de Airbnb no es esencial a la celebración del contrato de alojamiento, pues anfitriones y huéspedes “disponen de otros muchos cauces, algunos de los cuales existen desde hace mucho tiempo, como las agencias inmobiliarias, los anuncios clasificados en papel o en formato electrónico o incluso los sitios web de alquiler de inmuebles”.

Conteste con su rol de simple intermediario, Airbnb no avala ni garantiza (i) la existencia, la conducta, el rendimiento, la seguridad, la calidad, la legalidad o la idoneidad de ningún huésped, anfitrión, servicio del anfitrión, anuncio o tercero; (ii) el desempeño o la no interrupción de la Plataforma Airbnb; y (iii) que la verificación de la identidad o de antecedentes realizada a los anuncios o miembros (si los hubiere) identifique conductas indebidas pasadas o prevenga conductas indebidas futuras³⁷. Por tal razón, Airbnb no se hace responsable por la prestación del servicio de alojamiento y deja el riesgo en cabeza de los usuarios, en la medida en que el Derecho aplicable lo permita.

2. Intermediación de Airbnb

La actividad desarrollada por Airbnb puede ser definida a través de tres características: (i) es una actividad de intermediación; (ii) desarrollada en el mundo electrónico; y, (iii) con naturaleza internacional. A estas características se une la circunstancia de que el turista, tal como hemos afirmado antes, es considerado un consumidor, por lo que conviene tener en cuenta las normas provenientes del Derecho de consumo, las cuales habrán de aplicarse, desde luego, a los casos en que el turista haya contratado el alojamiento mediante la plataforma de Airbnb.

Ahora bien, al tratarse de una intermediación –corretaje en los términos de los artículos 2.15 y 66 del Código de Comercio³⁸– la plataforma no es representante ni dependiente de las partes sino que se limita a aproximarlas, para facilitar la celebración de contratos³⁹. En efecto, al referirse a los anfitriones, en los términos se uso de Airbnb se dispone que su relación con ellos “...es la de una persona o entidad independiente y no la de un empleado, agente, empresa conjunta o socio de Airbnb”⁴⁰.

³⁷ <https://www.airbnb.com.co/help/article/2908/t%C3%A9rminos-de-servicio#18>, acceso el 10 de mayo de 2021.

³⁸ Gaceta Oficial No. 475 Extraordinario, 21 de diciembre de 1955.

³⁹ Alfredo Morles Hernández, *Curso de Derecho mercantil* (Caracas, Universidad Católica Andrés Bello, 2006), Tomo I, 508-509.

⁴⁰ <https://www.airbnb.es/help/article/2908/t%C3%A9rminos-de-servicio#5>, acceso el 10 de mayo de 2021.

Está claro que Airbnb proporciona a las partes en el futuro contrato de hospedaje las facilidades para perfeccionar su acuerdo, sin participar en él. Pero ¿puede decirse que esa relación que establece Airbnb con anfitriones y huéspedes tiene naturaleza contractual? El hecho de que, al menos en el caso de Venezuela, el Código de Comercio no regule el contrato de corretaje, sino la actividad del corredor parece apuntar a una respuesta negativa. Así, Morles Hernández⁴¹ entiende que en la mayoría de los casos la actividad desarrollada por el corredor tiene naturaleza más bien “acontractual”, aunque no descarta que pueda darse en algunos casos mediante un contrato, lo cual ocurre, por ejemplo, en materia de seguros⁴².

En el caso de Airbnb nos ubicaríamos en el terreno contractual, pues según dispone la propia plataforma, sus términos de servicio “son un contrato legal vinculante entre usted y Airbnb que rigen el uso de los sitios web, las aplicaciones y otros ofrecimientos de Airbnb”. La prestación de Airbnb consiste en poner a disposición de sus usuarios un espacio virtual para que los anfitriones hagan sus ofertas y los huéspedes las acepten y hagan sus reservas.

Airbnb pone a disposición de los anfitriones, las herramientas para configurar y administrar un anuncio contentivo de la oferta de alojamiento. De manera que es el anfitrión quien fija las condiciones del futuro contrato, lo cual incluye, tal como se establece en los términos del servicio de Airbnb, la información completa y precisa sobre el servicio a prestar, el precio y otros cargos como gastos de limpieza, tarifas del resort, depósitos de seguridad, tarifas fuera de línea y cualquier norma o requisito aplicable a los huéspedes. La plataforma pone en cabeza del anfitrión la responsabilidad de mantener actualizados la información y el contenido del anuncio⁴³. Para los huéspedes, la plataforma pone a disposición servicios de búsqueda y reserva del alojamiento elegido⁴⁴.

Cuando el anfitrión acepta una reservación, “está celebrando un contrato directamente con el Huésped” y es por ello responsable de entregar su servicio del anfitrión en los términos y al precio especificados en su anuncio. Este contrato de hospedaje, como hemos afirmado, es independiente de la relación con Airbnb. Esta independencia fue reconocida por el Tribunal europeo en el ya citado Asunto C-390/18, al afirmar que el servicio de intermediación prestado por Airbnb “...no se puede considerar parte integrante de un servicio global cuyo elemento principal sea un servicio de alojamiento”.

⁴¹ Morles Hernández, *Curso de Derecho mercantil*, Tomo IV, 2469.

⁴² Arts. 114 y siguientes de la Ley de la Actividad Aseguradora, Gaceta Oficial No. 39.481, 5 de agosto de 2010.

⁴³ <https://www.airbnb.es/help/article/2908/t%C3%A9rminos-de-servicio#6>, acceso el 10 de mayo de 2021.

⁴⁴ <https://www.airbnb.es/help/article/2908/t%C3%A9rminos-de-servicio#EU1>, acceso el 10 de mayo de 2021.

Estos servicios son remunerados. En efecto, cuando se perfecciona el contrato de hospedaje, Airbnb recibe una comisión por sus servicios, lo cual permite que la plataforma “funcione adecuadamente y cubrir el coste de los productos y servicios que ofrecemos, como la atención al cliente 24 horas, 7 días a la semana”. Esta comisión, a elección del anfitrión puede ser compartida con el huésped o asumida íntegramente por él. Además, puede generar el pago del Impuesto al Valor Agregado, IVA, en función del lugar de la prestación del servicio⁴⁵.

En definitiva, la relación establecida entre Airbnb y sus huéspedes y anfitriones es una relación contractual, pero el hecho de que el Código de Comercio venezolano más que al contrato, se refiera a la conducta del corredor, nos conduce a pensar que se trata de un contrato nominado, mas no típico, pues no cuenta con regulación especial y, por tal razón, ha de recurrirse a las normas generales en materia de contratos contenidas tanto en el Código de Comercio como en el Código Civil⁴⁶.

Ahora bien, además de ser contractual, es una relación que se perfecciona y se ejecuta por medios electrónicos. Se trata, tal como lo concibe el Tribunal europeo en la ya citada decisión del Asunto C-390/18, de “servicios de la sociedad de la información” en los términos del artículo 1.1.b de la Directiva (UE) 2015/1535 del Parlamento Europeo y del Consejo de 9 de septiembre de 2015 por la que se establece un procedimiento de información en materia de reglamentaciones técnicas y de reglas relativas a los servicios de la sociedad de la información⁴⁷, al tratarse de servicios prestados “a distancia” – sin que las partes estén presentes simultáneamente–; “por vía electrónica”, –servicio enviado desde la fuente y recibido por el destinatario mediante equipos electrónicos de tratamiento (incluida la compresión digital) y de almacenamiento de datos y que se transmite, canaliza y recibe enteramente por hilos, radio, medios ópticos o cualquier otro medio electromagnético– y “a petición individual de un destinatario de servicios” –prestado mediante transmisión de datos a petición individual.

En el ordenamiento venezolano no existe una concepción semejante⁴⁸. La única definición legal de comercio electrónico estuvo contenida en la hoy derogada Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios. Hoy, la Ley Orgánica de Precios Justos se limita a incluir como sujetos de aplicación de sus normas a “las

⁴⁵ <https://www.airbnb.es/help/article/1857/qu%C3%A9-son-las-comisiones-de-servicio-de-airbnb>, acceso el 10 de mayo de 2021.

⁴⁶ Gaceta Oficial No. 2.990 Extraordinario, 26 de julio de 1982.

⁴⁷ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:32015L1535&from=DA>, acceso el 10 de mayo de 2021.

⁴⁸ Rodner entiende que el comercio electrónico está referido a “...las transacciones comerciales que se realizan a través de teletransmisiones...” y reconoce que este se manifiesta, fundamentalmente, mediante negocios jurídicos celebrados por medios electrónicos. Ver: James Otis Rodner, “El negocio jurídico electrónico”, *Boletín de la Academia de Ciencias Políticas y Sociales*, No. 136, (1999): 248.

personas naturales y jurídicas de derecho público o privado, nacionales o extranjeras, que desarrollen actividades económicas en el territorio de la República Bolivariana de Venezuela, **incluidas las que se realizan a través de medios electrónicos**” (resaltado nuestro), sin establecer regulación alguna al respecto.

De momento, la única normativa vigente que resulta aplicable, al menos parcialmente, a transacciones electrónicas, se encuentra en el Decreto Ley sobre Mensaje de Datos y Firmas Electrónicas⁴⁹, cuyo artículo 15 admite la validez del perfeccionamiento del contrato por medios electrónicos, al disponer que, “[e]n la formación de los contratos, las partes podrán acordar que la oferta y aceptación se realicen por medio de Mensajes de Datos”. Aunque esta norma parece sugerir la necesidad de un acuerdo previo, a través del cual las partes admitan la validez del uso de medios electrónicos para la celebración del contrato, Morles Hernández ha afirmado que más bien ha de presumirse que existe un acuerdo tácito para obligarse por medio de mensajes de datos e incluso –continúa el autor– “A la parte que invoque la nulidad del convenio por la ausencia de acuerdo expreso previo podrá oponérsele la prohibición de *venire contra factum proprium*”⁵⁰. Ello, a pesar de que no puede afirmarse la aceptación como principio general, por parte del sistema venezolano, de la doctrina de los actos propios.

En definitiva, actualmente no existe en Venezuela regulación alguna respecto de estas plataformas⁵¹, aunque hemos de reconocer que su funcionamiento podría encuadrar en la Resolución de MINTUR No. 013 de 14 de mayo de 2018⁵² que, refiriéndose específicamente a los servicios de las agencias de viajes y turismo, admite que tales servicios puedan ser prestados de manera virtual, a través de portales –sitio web que ofrece al usuario de forma fácil e integral el acceso a servicios turísticos mediante enlaces web, aplicativos, buscadores y compra (art. 3.13)– o banners –formato publicitario dentro de una página web cuyo objetivo es atraer tráfico hacia el sitio web del anunciante que paga por su inclusión (art. 3.3).

La tercera característica que hemos mencionado al inicio de esta sección es la internacionalidad. No resulta complicado atribuir esta característica a las relaciones perfeccionadas con una plataforma administrada por una empresa que tiene su sede en Estados Unidos y que tiene presencia, como hemos dicho, en 192 países. Este plantea-

⁴⁹ Gaceta Oficial No. 37.148, 28 de febrero de 2001.

⁵⁰ Morles Hernández, *Curso de Derecho mercantil*, Tomo IV, 2235.

⁵¹ Madrid Martínez y Hernández-Bretón, “Derecho del Turismo en Venezuela”, 1406-1407.

⁵² Gaceta Oficial No. 41.415, 8 de junio de 2018.

miento se ve ratificado cuando consideramos que, en el marco del sistema venezolano de Derecho internacional privado la internacionalidad del contrato “debe interpretarse en forma amplia respondiendo no solo a criterios jurídicos, sino también a criterios económicos y financieros”⁵³.

El criterio jurídico –referido a los llamados elementos de extranjería– supone los vínculos del contrato con ordenamientos jurídicos extranjeros, debido a la localización de los elementos objetivos o subjetivos del contrato en ordenamientos jurídicos diversos. Es este el criterio aceptado por la Ley de Derecho Internacional Privado venezolana⁵⁴ y por la Convención Interamericana sobre Derecho aplicable a los Contratos Internacionales⁵⁵, esta última solo está vigente entre Venezuela y México.

La Ley de Derecho Internacional Privado califica como internacionales a los “supuestos de hecho relacionados con los ordenamientos jurídicos extranjeros”, sin limitar el tipo de relación que debe tener la relación con tales ordenamientos, de manera que, por ejemplo, el lugar de constitución de una de las partes en la relación puede hacer que la misma se considere como internacional. La Convención Interamericana, por su parte, contiene una norma que sí limita los contactos con ordenamientos extranjeros, pues luego de establecer, en su artículo 1, que la misma se aplicará a los contratos internacionales, dispone que “Se entenderá que un contrato es internacional si las partes del mismo tienen su residencia habitual o su establecimiento en Estados Parte diferentes, o si el contrato tiene contactos objetivos con más de un Estado Parte”.

No queda claro si la referencia al “establecimiento” contenida en la norma citada ha de entenderse como referida al establecimiento principal o al establecimiento más vinculado con el contrato en cuestión. No obstante, el hecho de que no se hubiera incorporado en la versión definitiva de la Convención la propuesta de la Reunión del Grupo de Expertos de Tucson de referirse expresamente al establecimiento más vinculado con el contrato, y considerando que la versión en inglés del artículo 12 de la propia Convención se refiera a *principal place of business*⁵⁶, nos conduce a pensar en la intención de hacer referencia, justamente, al establecimiento principal.

La jurisprudencia venezolana, por su parte, ha sido muy flexible en la calificación del contrato como internacional y, por una parte, ha entendido que “...los contratos ubicarán en el campo del Derecho Internacional Privado cuando las partes que se

⁵³ Tatiana B. de Maekelt, “Aplicación práctica de los Principios de UNIDROIT en el sistema venezolano de Derecho”, en *El Derecho Internacional en tiempos de globalización. Libro homenaje a Carlos Febres Pobeda*, coordinado por C. Febres Fajardo, (Mérida: Universidad de Los Andes, 2005), Tomo I, 214.

⁵⁴ Gaceta Oficial No. 36.511, 6 de agosto de 1998, con vigencia a partir del 6 de febrero de 1999.

⁵⁵ Ratificada por Venezuela y publicada en la Gaceta Oficial No. 4.974 Extraordinario, 22 de septiembre de 1995.

⁵⁶ Referencias tomadas de: Comité Jurídico Interamericano, *Guía sobre el Derecho aplicable a los contratos comerciales internacionales en las Américas* (Washington: OEA, 2019) 86.

obliguen sean de distinta nacionalidad; tengan domicilios en diferentes Estados; se celebren en un Estado y los efectos deban cumplirse en otro; las partes sean de un mismo Estado, pero celebren el contrato en otro, etc.”⁵⁷. Por otra parte, la jurisprudencia ha llegado a aceptar que para calificar un contrato como internacional “...deberán tomarse en cuenta todos los factores posibles, objetivos y subjetivos relativos a las partes y a la relación objeto de la controversia, ya sean legales (nacionalidad, domicilio, lugar de celebración), así como los criterios económicos (transferencia de dinero al extranjero, desplazamiento de bienes y servicios) ...”⁵⁸. En esta decisión se tomó incluso en consideración la amplitud en la calificación de la internacionalidad del contrato recomendada en los Principios sobre Contratos Comerciales Internacionales, elaborados por el Instituto para la Unificación del Derecho Privado (UNIDROIT), en ese momento, en su versión de 1994.

En el caso del comercio electrónico, reiteramos, la internacionalidad no es una característica esporádica, sino más bien habitual⁵⁹, lo cual hace necesaria la intervención del Derecho internacional privado. Exploremos ahora las alternativas que tienen anfitriones y huéspedes en sus relaciones con Airbnb, en lo relacionado con los tribunales a los cuales pueden acudir y Derecho que verán aplicado a sus relaciones.

3. Respuesta del Derecho internacional privado

3.1. Determinación de la jurisdicción

3.1.1. El sistema venezolano y la determinación de la jurisdicción en materia contractual

La primera cuestión que ha de plantearse el usuario de plataforma –sea huésped o anfitrión– al explorar la posibilidad de entablar reclamaciones frente a Airbnb, tiene que ver con la determinación de la autoridad competente para escuchar esos reclamos. Por ello, es necesario tener en consideración, en primer lugar, los criterios de que dispone el sistema venezolano para determinar la jurisdicción de sus tribunales; y, en segundo lugar, las posibilidades de excepción frente a disposiciones contractuales. Veamos.

⁵⁷ Tribunal Supremo de Justicia, Sala Político Administrativa, sentencia No. 01892, 10 de octubre de 2000 (*Montoya, Kociecki & Asociados, Sociedad Civil contra Alfred Missri Basmagi*), en: <http://historico.tsj.gob.ve/decisiones/spa/octubre/01892-101000-11258.HTM> acceso el 10 de mayo de 2021.

⁵⁸ Corte Suprema de Justicia, Sala Político Administrativa, sentencia No. 605, 9 de octubre de 1997 (*Embotelladora Caracas et al. vs. PepsiCola Panamericana*), en *Revista de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas, UCV*, No. 109 (1998), 150 ss.

⁵⁹ Así lo reconoce Pedro De Miguel Asensio, *Derecho privado de Internet*, (Madrid: Civitas, 2011), 801-802. Para ese autor, Internet facilita el contacto comercial del consumidor, desde su propio domicilio, con empresas situadas en el extranjero.

En materia de relaciones contractuales, el sistema venezolano de Derecho internacional privado cuenta con criterios de jurisdicción en el Código Bustamante⁶⁰ y en la Ley de Derecho internacional privado⁶¹. El Código Bustamante reconoce la sumisión como principal criterio de jurisdicción, pero la posibilidad de que las partes por propia voluntad decidan el Estado cuyos tribunales conocerán de la controversia se limita a los casos en que al menos uno de los litigantes sea nacional o esté domiciliado en el Estado del juez y “salvo el Derecho local contrario” (art. 318). Si las partes no hubieren elegido los tribunales, el artículo 323 del Código Bustamante admite que puedan acudir ante los tribunales del lugar de cumplimiento de la obligación y, en su defecto, a los del domicilio o residencia del demandado.

La Ley de Derecho internacional privado, por su parte, reconoce al domicilio del demandado como el foro general, de manera que si el demandado tiene su domicilio en Venezuela, los tribunales venezolanos tendrán jurisdicción (art. 39). Si el demandado tiene su domicilio en el extranjero, tratándose de materia contractual, el operador jurídico deberá recurrir al artículo 40 de la Ley, con lo cual, los tribunales venezolanos tendrán jurisdicción si el contrato se celebró en Venezuela; si debió o debe ejecutarse en Venezuela; si los bienes que forman su objeto están ubicados en Venezuela; si el demandado ha sido citado personalmente en Venezuela; o, finalmente, si las partes se han sometido expresa o tácitamente a su jurisdicción, sin que sea necesaria vinculación alguna con territorio nacional.

Este catálogo de criterios de jurisdicción resulta de aplicación a todo tipo de contratos, incluidos los contratos con consumidores, entre los cuales podemos incluir los contratos celebrados con las plataformas de turismo colaborativo con los turistas. De manera que, en principio, si se verifica alguno de estos criterios, los tribunales venezolanos tendrían jurisdicción.

Suena sencillo, mas recordemos que estamos frente a una relación contractual establecida entre un turista, por ejemplo, y la plataforma con el objeto de que esta lo ponga en contacto con un prestador de servicios turísticos a fin de contratar su alojamiento. Frente a un caso como este, el funcionamiento de los criterios de jurisdicción ya no parece tan sencillo: no puede decirse que la plataforma esté domiciliada o tenga

⁶⁰ Gaceta Oficial No. 17.698, 9 de abril de 1932.

⁶¹ Para un análisis detallado de estos criterios, ver: Claudia Madrid Martínez, “Criterios atributivos de jurisdicción en el sistema venezolano de Derecho internacional privado”, en *Derecho procesal civil internacional*, (Caracas: Academia de Ciencias Políticas y Sociales, Consejo de Desarrollo Científico y Humanístico, UCV, 2021), 99 ss. Claudia Madrid Martínez, “Criterios atributivos de jurisdicción en el sistema venezolano de Derecho internacional privado”, en *Derecho procesal civil internacional*, (Caracas: Academia de Ciencias Políticas y Sociales, Consejo de Desarrollo Científico y Humanístico, UCV, 2021), 99 ss. Claudia Madrid Martínez, “Criterios atributivos de jurisdicción en el sistema venezolano de Derecho internacional privado”, en *Derecho procesal civil internacional*, (Caracas: Academia de Ciencias Políticas y Sociales, Consejo de Desarrollo Científico y Humanístico, UCV, 2021), 99 ss.

su establecimiento en Venezuela, por lo mismo no parece viable pensar en el criterio de citación personal del demandado; la celebración y ejecución de este contrato están mediadas por tecnologías, lo que dificulta calificar el lugar en que ocurrieron estos eventos⁶²; tampoco tiene el contrato un objeto material que acompañe a la conducta que compone la prestación y cuya localización en Venezuela apunte a la jurisdicción de los tribunales venezolanos.

En este escenario, el criterio más problemático puede resultar más útil: la sumisión. No es gratuito que en los términos y condiciones de uso de estas plataformas suele incluirse cláusulas para la resolución de disputas, sea mediante arbitraje, sea mediante los tribunales de un Estado determinado. Nos hemos referido a este criterio como problemático pues es bueno considerar que aunque los Estados aceptan de manera relativamente fácil la sumisión a sus propios tribunales —así lo hace el sistema venezolano—, no aceptan de la misma manera la derogatoria que una sumisión a un tribunal extranjero pueda producir con relación a su jurisdicción.

A esto se une el hecho de que, en Derecho comparado, es común que en los contratos con consumidores se excluya o limite la posibilidad de sumisión a tribunales distintos de aquellos del lugar de la residencia del consumidor, debido a que semejante elección tiene más la apariencia de una imposición y puede conducir al consumidor, parte débil en la relación y que debido a la sumisión no podría litigar ante sus propios tribunales, a renunciar a su derecho a obtener una tutela judicial efectiva por no poder trasladarse al Estado donde se encuentra el tribunal “elegido” y que, generalmente, coincide con el de la sede del prestador de servicios.

En Venezuela, debido a la inexistencia de normas de protección al consumidor, el usuario de los servicios prestados por plataformas de turismo colaborativo, que incluyan cláusulas de elección de foro en sus términos y condiciones de uso, no tiene siquiera la alternativa de que una cláusula de sumisión contenida en el contrato se pueda considerar como una cláusula abusiva, como ocurre en otros sistemas⁶³. Tengamos en cuenta que si bien la derogada Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a Bienes y Servicios consideraba nulas las cláusulas que “[e]stablezcan como domicilio especial para la resolución de controversias y reclamaciones por vía administrativa o judicial un domicilio distinto a la localidad donde se celebró el contrato, o de las personas” (art. 74.8), hoy no hay una regulación semejante en la Ley Orgánica de Precios Justos.

⁶² Claudia Madrid Martínez, “La internacionalización del consumo: el comercio electrónico y la realidad venezolana”, *Derecho y Tecnología*, Vol. 12 (2011), 7 ss.

⁶³ Claudia Madrid Martínez, “Redes sociales y protección de usuarios. Una mirada desde el Derecho internacional privado venezolano”, *Revista Venezolana de Legislación y Jurisprudencia*, No. 13 (2020), 203 ss.

Por otra parte, la protección en contratos de adhesión se mantuvo, con respecto al acuerdo arbitral, en la Ley de Arbitraje Comercial⁶⁴, cuyo artículo 6, en su aparte único, exige que en los contratos de adhesión y en los contratos normalizados, el acuerdo arbitral deba expresarse de manera separada. Esta exigencia se debe a la necesidad de garantizar que el acuerdo incluido en un contrato predeterminado por una sola de las partes sea fruto de la expresión de la voluntad libre y sana de la parte que acepta el contrato y que no se trate de una imposición. Con fundamento en esta norma, el Tribunal Supremo de Justicia ha rechazado acuerdos arbitrales contenidos en conocimientos de embarque⁶⁵ y ha extendido este rechazo a las cláusulas de elección de foro⁶⁶.

Por lo demás, solo le quedaría al usuario alegar, en virtud del artículo 47 de la Ley de Derecho internacional privado, la inderogabilidad convencional de la jurisdicción, debido a que se considera manifiestamente contraria al orden público la sumisión a un tribunal extranjero al que no puede materialmente acudir para hacer valer sus derechos. Su alegato podría encontrar también fundamento en el artículo 7.10 de la Ley Orgánica de Precios Justos⁶⁷ y su derecho a “la protección en los contratos de adhesión que sean desventajosos o lesionen sus derechos o intereses”.

Con estas interpretaciones podría un consumidor, domiciliado en Venezuela, acceder a un mínimo de protección en atención a su debilidad frente al prestador del servicio y estar, con ello, a la par de la protección que le es generalmente reconocida al consumidor a nivel de Derecho comparado.

⁶⁴ Gaceta Oficial No. 36.430, 7 de abril de 1998.

⁶⁵ “...aun cuando el legislador privatista no hace mención especial a la derogación convencional de la jurisdicción en los contratos de adhesión, esta solo es permisible mediante un acuerdo de voluntades que podrá expresarse en forma independiente al conjunto de las normas preredactadas, pero que evidencia ser el producto de la voluntad de todos los contratantes y no tan solo de uno de ellos...”. Ver: Tribunal Supremo de Justicia, Sala Político-Administrativa, sentencia No. 1252, 30 de mayo de 2000 (*Corporación El Gran Blanco C.A. vs. Nedlloyd Lijnen B.V. Rotterdam y Nedlloyd Maritime de Venezuela, C.A.*), en: <http://historico.tsj.gob.ve/decisiones/spa/mayo/01252-300500-15341%20.HTM>, acceso el 10 de mayo de 2021.

⁶⁶ Tribunal Supremo de Justicia, Sala Político-Administrativa, sentencia No. 1359, 13 de junio de 2000 (*Molinos Carabobo C.A. (Mocasa) vs. Filippou Filippou*), en: <http://historico.tsj.gob.ve/decisiones/spa/junio/01359-130600-14878%20.HTM>, acceso el 10 de mayo de 2021.

⁶⁷ Gaceta Oficial N°40.787 del 12 de noviembre de 2015.

3.1.2. La cláusula de elección de foro de Airbnb

Estos desarrollos en cuanto a la determinación de la jurisdicción para conocer y decidir casos de Derecho internacional privado han influido, probablemente, en la forma en que prestadores de servicios de intermediación como Airbnb han planteado el tema de la resolución de litigios frente a partes que pueden ser consideradas como consumidores⁶⁸.

En efecto, en los términos y condiciones de uso para usuarios no europeos, Airbnb distingue entre usuarios en Estados Unidos, usuarios en China y usuarios en el resto del mundo. En el primer caso –usuarios residentes en Estados Unidos–, Airbnb “se compromete a participar en un proceso de resolución de disputas de carácter amistoso para el consumidor”, para lo cual admite dos posibilidades: (i) una negociación informal directamente con el equipo de servicio al cliente de Airbnb y, de ser necesario (ii) un arbitraje vinculante administrado por la Asociación Americana de Arbitraje. La cláusula reconoce además que Airbnb y el usuario “conservan el derecho a solicitar medidas en el tribunal de reclamos menores como alternativa al arbitraje”⁶⁹.

Si el usuario estuviere residenciado en China, las disputas serán resueltas por arbitraje ante el Centro Internacional de Arbitraje de Singapur, conforme a sus reglas de arbitraje vigentes para el momento de celebración del contrato, las cuales se considerarán incorporadas por referencia en los términos y condiciones. La propia cláusula dispone que Singapur será la sede del arbitraje, que el tribunal arbitral estará compuesto por tres árbitros y que el arbitraje se llevará en inglés⁷⁰.

En el caso que nos interesa, es decir, cuando el usuario tiene su residencia en un país distinto de China y Estados Unidos, la cláusula 25⁷¹ distingue, entre los usuarios de la plataforma, a quienes actúan como consumidores y a quienes actúan como prestadores de servicios comerciales. En el caso de los consumidores, la cláusula dispone que cuando el consumidor actúa como demandante, podrá elegir entre los tribunales de Irlanda y los de su residencia. Si, por el contrario, el usuario considerado como consumidor es demandado por Airbnb, la empresa solo podrá acudir ante los tribunales de su residencia.

⁶⁸ Ha pasado en otros servicios. Por ejemplo, en el caso de PayPal. Ver: Claudia Madrid Martínez, “La protección internacional del consumidor, o de como el Derecho internacional privado puede influir en la conducta de los proveedores de bienes y servicios”, en *El Derecho internacional privado y sus desafíos en la actualidad*, editado por A. do Amaral Junior y L. Klein Vieira, (Bogotá: Edit. Ibañez, 2016), 155 ss.

⁶⁹ <https://www.airbnb.com.co/help/article/2908/t%C3%A9rminos-de-servicio#23>, acceso el 10 de mayo de 2021.

⁷⁰ <https://www.airbnb.com.co/help/article/2908/t%C3%A9rminos-de-servicio#24>, acceso el 10 de mayo de 2021.

⁷¹ <https://www.airbnb.com.co/help/article/2908/t%C3%A9rminos-de-servicio#25>, acceso el 10 de mayo de 2021.

Así, tratándose de un turista que tenga en Venezuela su domicilio, este podrá demandar a Airbnb ante los tribunales venezolanos y deberá ser demandado por Airbnb “únicamente” ante los tribunales venezolanos. En estos casos, los tribunales venezolanos podrán asumir jurisdicción, precisamente, sobre la base del criterio de la sumisión, establecido en el artículo 40.4 de la Ley de Derecho internacional privado.

Sin embargo, en caso que el usuario de la plataforma actúe “en calidad de empresa comercial”, lo cual ocurriría con los prestadores de servicios de alojamiento que se dedican comercialmente a tal actividad, como ocurre con hoteles y posadas registrados como tales, la solución es diferente. Un usuario de Airbnb que actúe como una empresa comercial “acepta someterse a la competencia exclusiva de los tribunales irlandeses”, de manera que solo podrá actuar, como demandante o como demandado, ante los tribunales de Irlanda.

Si, en este caso, el usuario acude a los tribunales venezolanos, Airbnb podría oponer la falta de jurisdicción de los tribunales venezolanos debido a la sumisión y la única defensa del demandante sería el hecho de que la cláusula de sumisión está contenida en un contrato de adhesión, según hemos sostenido antes. No obstante, tratándose este último de un criterio jurisprudencial, nada asegura al usuario una decisión de los tribunales venezolanos a favor de su propia jurisdicción.

Veamos ahora que pasa con el Derecho aplicable, cuando la controversia se plantea ante los tribunales venezolanos.

3.2. El Derecho aplicable

De manera semejante a lo que ocurre en materia de jurisdicción, en materia de Derecho aplicable, los criterios del sistema venezolano de Derecho internacional privado se centran en los contratos paritarios y no regulan, de manera particular, el caso de los contratos con consumidores. En materia de Derecho aplicable resultan de especial interés las disposiciones de la Convención Interamericana sobre Derecho aplicable a los Contratos Internacionales y la Ley de Derecho internacional privado.

Ambos instrumentos admiten que sean las partes quienes, en ejercicio de la autonomía conflictual, decidan cuál derecho desean ver aplicado al contrato, para lo cual gozan de las más amplias facultades. En efecto, los artículos 7 y 8 de la Convención y 29 de la Ley, admiten que las partes puedan elegir cualquier Derecho, aunque no esté directamente vinculado con el contrato; que puedan elegir uno o varios Derechos para regular un mismo contrato; que puedan efectuar su elección en cualquier momento de la vida del contrato; y que, una vez hecha la elección, puedan cambiarla, siempre que no menoscaben la validez formal del contrato y los derechos de terceros.

De nuevo hemos de precisar que, este criterio, ampliamente aceptado en los contratos paritarios, en el caso de los contratos con consumidores puede transformarse en una imposición. No obstante, ni la Ley de Derecho internacional privado ni la Convención Interamericana excluyen a los contratos con consumidores del ámbito de aplicación de la autonomía conflictual, con lo cual, en principio, una cláusula de elección del Derecho aplicable contenida en un contrato con consumidores tiene plena validez.

Ahora bien, en ausencia de elección, tanto la Convención (art. 9) como la Ley (art. 30) disponen la aplicación del Derecho más estrechamente vinculado con el contrato, el cual se determinará considerando los elementos objetivos y subjetivos del contrato y los principios generales del Derecho comercial internacional. Ambos instrumentos permiten aplicar, cuando corresponda, las normas, las costumbres y los principios del Derecho comercial internacional, en una clara referencia a los componentes de la *Lex mercatoria* (arts. 10 de la Convención y 31 de la Ley).

Respecto del Derecho aplicable, Airbnb ha incluido una cláusula de elección en sus términos y condiciones, a favor del Derecho del estado de California para los usuarios residentes en Estados Unidos, del Derecho chino para los casos de usuarios residentes en China, y, en la cláusula 25, del Derecho Irlandés, cuando el país de residencia del usuario no sea Estados Unidos ni China. La cláusula 25 excluye, inoficiosamente, de la Convención de Viena sobre Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías. La calificamos de tal manera, pues estos son contratos de servicios, los cuales son excluidos expresamente por la propia Convención (art. 3.2).

En materia de Derecho aplicable, el ejercicio de la autonomía conflictual está generalmente vedada o limitada en los contratos con consumidores aunque, como hemos dicho, no es este el caso de Venezuela. En todo caso, quizá en atención a esta consideración, la cláusula 25 de los términos y condiciones de uso de Airbnb dispone que la elección del Derecho irlandés “no afecta a sus derechos como consumidor de acuerdo con las normativas de protección al consumidor de su País de Residencia”.

Esta referencia obedece a que, generalmente, la protección al consumidor se logra mediante normas internacionalmente imperativas cuya aplicación puede desplazar el juego de las normas de conflicto y se aplican independientemente del Derecho que resulte aplicable a la relación. Así lo reconocen, de manera general, los artículos 11 de la Convención Interamericana y 10 de la Ley de Derecho internacional privado.

Pensemos por un momento en el consumidor con domicilio en Venezuela. Al plantearse la controversia con Airbnb ante tribunales venezolanos, estos recurrirán al Derecho irlandés –el cual están obligados a aplicar en virtud, entre otras normas, de los artículos 2, 60 y 61 de la Ley de Derecho internacional privado– pero respetando los derechos que como consumidor le reconoce el Derecho venezolano.

Teóricamente, esta es la mejor solución. No obstante, tengamos en cuenta que el sistema de protección de consumidores en Venezuela es bastante precario debido, fundamentalmente, a la derogatoria de la Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios y a su sustitución por la Ley Orgánica de Precios Justos, normativa que solo regula, parcialmente, uno de los aspectos de la defensa de los consumidores.

Más completas, aunque tampoco puedan calificarse como la solución más eficiente, resultan las normas sobre protección al turista. En tal sentido, destaca el artículo 51 de la Ley Orgánica de Turismo, norma que establece los derechos de los turistas y visitantes en un sentido que refuerza su consideración como consumidores.

En efecto, la norma citada dispone que turistas y visitantes tienen derecho a obtener información objetiva, oportuna, exacta y completa sobre todas y cada una de las condiciones, tarifas y facilidades que le ofrecen los prestadores de servicios turísticos; recibir los servicios turísticos en las condiciones y precios contratados, conforme a los estándares de clasificación y categorización; obtener los documentos que acrediten los términos de su contratación y las facturas correspondientes a los servicios turísticos consumidos; gozar de tranquilidad, intimidad y seguridad personal y de sus bienes; formular quejas y reclamos inherentes a la prestación del servicio turístico y obtener respuestas oportunas y adecuadas; gozar de servicios turísticos en condiciones óptimas de seguridad e higiene; obtener la debida información para la prevención de accidentes y enfermedades contagiosas; acudir ante los órganos y entes competentes en materia de turismo, protección, seguridad y defensa del consumidor y del usuario, en las oficinas creadas para tales fines, a objeto de formular denuncias derivadas de la prestación de los servicios turísticos; y “los demás derechos reconocidos en el ordenamiento jurídico vigente en materia de protección de las personas en el acceso a los bienes y servicios”.

Esta última remisión implica el reconocimiento de los derechos establecidos en el artículo 7 de la Ley Orgánica de Precios Justos, que es prácticamente la única norma que se mantiene en materia de protección de los consumidores en el ordenamiento jurídico vigente y que “desarrolla” el artículo 117 de la Constitución⁷². De manera que turistas y visitantes tendrán derecho a la protección de su vida, salud y seguridad en el acceso de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos; a que los proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad; a recibir servicios básicos de óptima calidad; a la información adecuada, veraz, clara, oportuna

⁷² Art. 117. “Todas las personas tendrán derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, así como a una información adecuada y no engañosa sobre el contenido y características de los productos y servicios que consumen, a la libertad de elección y a un trato equitativo y digno. La ley establecerá los mecanismos necesarios para garantizar esos derechos, las normas de control de calidad y cantidad de bienes y servicios, los procedimientos de defensa del público consumidor, el resarcimiento de los daños ocasionados y las sanciones correspondientes por la violación de estos derechos”.

y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieran derivarse de su uso o consumo; a la protección contra la publicidad falsa, engañosa, o abusiva y a los métodos comerciales coercitivos o desleales; a la educación en la adquisición de los bienes y servicios, orientada al fomento del consumo responsable y a la difusión adecuada sobre sus derechos; a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios; a acceder a mecanismos efectivos para la tutela administrativa de sus derechos e intereses, que conduzcan a la adecuada prevención, sanción y oportuna reparación de los mismos; a la promoción y protección jurídica de sus derechos e intereses económicos y sociales en las transacciones realizadas, por cualquier medio o tecnología; a la protección en los contratos de adhesión que sean desventajosos o lesionen sus derechos o intereses; a retirar o desistir de la denuncia y la conciliación en los asuntos de su interés, siempre que no se afecten los intereses colectivos; a la protección en las operaciones a crédito; a la disposición y disfrute de los bienes y servicios, de forma continua, regular, eficaz, eficiente e ininterrumpida; y a los demás derechos que la Constitución de la República y la normativa vigente establezcan, inherentes al acceso de las personas a los bienes y servicios.

Con este panorama de protección tan francamente precario es probable que con venga más al usuario de Airbnb, considerado como turista, que se le aplique el Derecho irlandés, aunque tenga su residencia en Venezuela.

UNA NOTA FINAL

A pesar de la situación que actualmente atraviesa, Venezuela es un país con innumerables paisajes naturales que la convierten en un atractivo destino turístico. Así, la regulación del turismo tradicional no ha sido ajena al ordenamiento jurídico venezolano. Sin embargo, la transformación en la manera en que se hace turismo en la actualidad ha dejado atrás esas regulaciones

Vista la transformación de la forma de hacer turismo en la actualidad, es probable que sea necesario reformar el sistema normativo venezolano en materia de turismo y ello exigirá tener en consideración el funcionamiento de plataformas que, como Airbnb, forman parte del entramado de la economía colaborativa, evaluando también la posibilidad de implementar sistemas de resolución de conflictos que brinden formas de acceso a la justicia más cercanas al funcionamiento de estas plataformas.

Hoy parece difícil pensar en Venezuela como un atractivo destino turístico, con el brillo que tuvo en décadas pasadas. Pero no dudamos que pasada esta hora oscura, el turismo será una de las claves fundamentales para la reconstrucción. Debemos estar preparados.

BIBLIOGRAFÍA

- Alfredo Morles Hernández, *Curso de Derecho mercantil* (Caracas, Universidad Católica Andrés Bello, 2006).
- Claudia Madrid Martínez y Eugenio Hernández-Bretón, “Derecho del Turismo en Venezuela”. En *Derecho del Turismo en las Américas* editado por Carlos Torrtres et al, (Estoril, Salamanca, Buenos Aires, México, Punta Arenas, Montevideo, Viedma, Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril, Universidad de Salamanca, Universidad de Buenos Aires, UNAM, Universidad de Magallanes, Universidad de la Empresa, INATEL, CITUR, Universidad de Rio Negro, 2020), pp. 1384 ss.,
- Claudia Madrid Martínez, “Criterios atributivos de jurisdicción en el sistema venezolano de Derecho internacional privado”. En *Derecho procesal civil internacional*, (Caracas: Academia de Ciencias Políticas y Sociales, Consejo de Desarrollo Científico y Humanístico, UCV, 2021), 99 ss.
- Claudia Madrid Martínez, “La internacionalización del consumo: el comercio electrónico y la realidad venezolana”, *Derecho y Tecnología*, Vol. 12 (2011), 7 ss.
- Claudia Madrid Martínez, “La protección internacional del consumidor, o de como el Derecho internacional privado puede influir en la conducta de los proveedores de bienes y servicios”. En *El Derecho internacional privado y sus desafíos en la actualidad*, editado por A. do Amaral Junior y L. Klein Vieira, (Bogotá: Edit. Ibañez, 2016), 155 ss.
- Claudia Madrid Martínez, “Redes sociales y protección de usuarios. Una mirada desde el Derecho internacional privado venezolano”, *Revista Venezolana de Legislación y Jurisprudencia*, No. 13, (2020), 203 ss.
- Claudia Madrid Martínez, “Respuestas locales a un problema global: el Derecho del turismo en Venezuela frente al COVID-19”, en *The Legal Impacts of COVID-19 in the Travel, Tourism and Hospitality Industry* (Estoril, Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril, 2020), en imprenta. Disponible en: <http://intranet.eshte.pt/LegalImpactsCoronavirus30/>, acceso el 10 de mayo de 2021).
- Comité Jurídico Interamericano, *Guía sobre el Derecho aplicable a los contratos comerciales internacionales en las Américas* (Washington: OEA, 2019)
- Gómez-Álvarez Díaz, Rosario y Rafael Morales Sánchez, “Principios ontológicos de la economía colaborativa verdadera”. En *Economía colaborativa... ¿de verdad?*, coordinado por R. Gómez-Álvarez Díaz et al, (Madrid: Laborum, 2018), 15 ss.
- Guillermo Alcover Garau, “Protección jurídica del turista como consumidor y competencia de la comunidad autónoma de las islas baleares en materia de turismo”, *Estudios sobre consumo*, No. 18 (1990): 72 ss.,
- James Otis Rodner, “El negocio jurídico electrónico”, *Boletín de la Academia de Ciencias Políticas y Sociales*, No. 136, (1999), 241 ss.
- Juan José Montero Pascual, “La regulación de la economía colaborativa”. En *La regulación de la economía colaborativa. Airbnb, BlaBlaCar, Uber y otras plataformas*, dirigido por J.J. Montero Pascual, (Valencia: Tirant Lo Blanch, 2017), 10 ss.
- María Ángela Petrizzo Páez, Turismo colaborativo, *Working Paper*, enero 2017, DOI: [10.13140/RG.2.2.25335.01449](https://doi.org/10.13140/RG.2.2.25335.01449), 7.

María Cruz Mayorga Toledano, “Capítulo III. La intermediación en línea de las plataformas. El caso de Airbnb”. En *Las viviendas vacacionales, entre la economía colaborativa y la actividad mercantil*, dirigido por I. González, M. Rodríguez y coordinado por B. Fonticiella, (Madrid: Dykinson, 2019), 51 ss.

Pedro De Miguel Asensio, *Derecho privado de Internet*, (Madrid: Civitas, 2011).

Santiago Melián González y Jacques Bilchand Gidumal, “Capítulo I. la vivienda vacacional como parte del fenómeno de la economía colaborativa”. En *Las viviendas vacacionales, entre la economía colaborativa y la actividad mercantil*, dirigido por I. González, M. Rodríguez y coordinado por B. Fonticiella, (Madrid: Dykinson, 2019), pp. 23 ss.

Tatiana B. de Maekelt, “Aplicación práctica de los Principios de UNIDROIT en el sistema venezolano de Derecho”. En *El Derecho Internacional en tiempos de globalización. Libro homenaje a Carlos Febres Pobeda*, coordinado por C. Febres Fajardo, (Mérida: Universidad de Los Andes, 2005), Tomo I, 209 ss.