

REFLEXIONES SOBRE LA NORMATIVA APLICABLE A LAS
PLATAFORMAS DE INTERMEDIACIÓN DE SERVICIOS
JURÍDICOS

*REFLECTIONS ON THE APPLICABLE REGULATIONS TO MEDIATION
PLATFORMS OF LEGAL SERVICES*

Rev. Boliv. de Derecho N° 33, enero 2022, ISSN: 2070-8157, pp. 512-531



Loreto Carmen
MATE SATUÉ

ARTÍCULO RECIBIDO: 28 de octubre de 2021

ARTÍCULO APROBADO: 30 de noviembre de 2021

RESUMEN: El presente trabajo tiene como objetivo determinar el régimen jurídico aplicable a las plataformas de intermediación que se encargan de poner en contacto a potenciales clientes con profesionales de la Abogacía. La delimitación de las normas aplicables en este ámbito es relevante por la particular configuración jurídica que tienen este tipo de plataformas; en este sentido, se examina la posible aplicación de la Ley de sociedades profesionales; la Ley de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico; la normativa sectorial aplicable a la Abogacía; el Reglamento comunitario sobre equidad y transparencia y, por último, el sistema específico de soluciones de controversias para las plataformas de intermediación en línea.

PALABRAS CLAVE: plataformas de intermediación; servicios jurídicos; sistema de solución de controversias.

ABSTRACT: *The objective of this work is to determine the legal regime applicable to intermediary platforms that are in charge of putting potential clients in contact with legal professionals. The delimitation of the applicable regulations in this area is relevant due to the particular legal configuration that these types of platforms have; in this sense, the possible application of the Law of professional societies is examined; the Law of services of the information society and electronic commerce; the sectoral regulations applicable to the Legal Profession; the Community Regulation on fairness and transparency and, finally, the specific system of dispute solutions for online intermediation platforms is proposed.*

KEY WORDS: *intermediary platform; legal services; dispute resolution system.*

SUMARIO.- I. EL IMPACTO DE INTERNET EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS JURÍDICOS: UNA OPORTUNIDAD DE NEGOCIO. II. MARCO NORMATIVO APLICABLE A LAS PLATAFORMAS DE INTERMEDIACIÓN DE SERVICIOS JURÍDICOS.- 1. ¿Es posible la constitución de las plataformas de servicios jurídicos como sociedades profesionales?- 2. Las plataformas de intermediación de servicios jurídicos y su incidencia sobre las condiciones de prestación del servicio: el criterio delimitador para la aplicación de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.- 3. La exclusión de la normativa sectorial de la Abogacía respecto de las plataformas de intermediación de servicios jurídicos.- 4. El Reglamento sobre el fomento de la equidad y la transparencia para las empresas que utilizan servicios de intermediación en línea: una vía para la protección del “usuario profesional”.- 5. El sistema de resolución de controversias del Reglamento sobre el fomento de la equidad y la transparencia y su incorporación en las plataformas de intermediación de servicios jurídicos en línea.- III. CONCLUSIONES.

I. EL IMPACTO DE INTERNET EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS JURÍDICOS: UNA OPORTUNIDAD DE NEGOCIO.

La incorporación de Internet como medio para el intercambio de mercancías y servicios ha permitido que surjan en el mercado digital nuevas fórmulas destinadas a la formalización de contratos por esta vía. Este cambio de paradigma en la contratación no ha sido ignorado por los servicios jurídicos¹; en este ámbito, han surgido plataformas de intermediación que se dedican profesionalmente a la puesta en contacto de potenciales clientes con abogados a cambio de una contraprestación². También, algunos despachos profesionales y firmas jurídicas posibilitan la contratación de sus servicios por vía electrónica con el objetivo de expandir, en el territorio nacional pero también, comunitario, la prestación de sus servicios, aunque, aquéllos que consistan en la defensa jurisdiccional de los intereses del prestatario del servicio, deberán ejecutarse presencialmente.

La implementación de las fórmulas expuestas es relativamente reciente lo que justifica su estudio. Sin embargo, debe tenerse en cuenta que la contratación por

1 CRESPO MORA, M.C.: *La prestación de servicios jurídicos*, Thomson Reuters Aranzadi, Cizur Menor (Navarra), 2020, p. 27 reconoce que la aparición de estas plataformas implica “una mercantilización de los servicios jurídicos y de ahí que sean denominadas Marketplace online para abogados”.

2 Además, como pone de relieve JARNE MUÑOZ, P.: “Nuevos vientos para las plataformas en línea en el mercado único digital”, *Revista CESCO de Derecho de Consumo*, núm. 18, 2016, pp. 97 y 98 las plataformas digitales se han convertido en referentes en gestión de la información, de la mano de los motores de búsqueda o de las redes sociales. No obstante, estas plataformas, como pone de relieve el autor, tienen la virtualidad de tratar esta información, depurándola y presentándola de la forma más conveniente para el consumidor.

• Loreto Carmen Mate Satué

Profesora Ayudante Doctora del Centro Universitario de la Defensa. Miembro colaborador del Grupo de Investigación “Gestión Jurídica de Negocios, Instrumentos y Organizaciones Innovadores” (LegMIBIO) de la Universidad de Zaragoza e Investigadora del “Instituto Universitario de Investigación en Empleo, Sociedad Digital y Sostenibilidad Universidad de Zaragoza” (IEDIS). Correo electrónico: matesatue@unizar.es.

vía electrónica es una modalidad específica de contratación a distancia³, en tanto que permite el comercio de bienes o servicios sin presencia simultánea de las partes utilizando para ello exclusivamente técnicas de comunicación a distancia.

El legislador español consciente de que no existen grandes diferencias entre la contratación tradicional y la contratación por vía electrónica en vez de dotar de una regulación global a la contratación por vía electrónica ha optado por la promulgación de normas específicas, como la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico (en adelante, Ley 34/2002) que regulan las peculiaridades que presenta esta modalidad de contratación⁴, con el objetivo de complementar la teoría general de obligaciones y contratos y dotar a estas operaciones formalizadas electrónicamente de una especial transparencia y protección de los intereses de los destinatarios de servicios de la sociedad de la información⁵.

II. MARCO NORMATIVO APLICABLE A LAS PLATAFORMAS DE INTERMEDIACIÓN DE SERVICIOS JURÍDICOS.

Las plataformas de intermediación entre particulares que buscan la prestación de un servicio y profesionales o particulares que pueden prestar el servicio demandado, comenzaron en otros sectores como el transporte y el alojamiento pero se han expandido también al ámbito de los servicios jurídicos⁶. Estas plataformas actúan como enlace de intereses, al generar contactos entre

- 3 A este respecto, ARRANZ ALONSO, L.: "Los contratos de comercio electrónico", en MATEU DE ROS, R. y LÓPEZ-MONIS GÁLLEGO, M. (coords.): *Derecho de Internet: La Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio electrónico*, Thomson Aranzadi, Elcano (Navarra), 2003, pp. 198 y 199. Por su parte, sobre los *contratos electrónicos mixtos*, entendiéndose por tales aquellos que se perfeccionan por vía electrónica pero que su ejecución se realiza a través de canales tradicionales, como es el caso, de los servicios jurídicos que consisten en la defensa jurisdiccional del prestatario de los servicios, ALONSO UREBA, A. y VIERA GONZÁLEZ, A.J.: "Formación y perfección de los contratos a distancia celebrados por internet", en MATEU DE ROS, R. y LÓPEZ-MONIS GÁLLEGO, M.: (coordinadores) *Derecho de Internet: La Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio electrónico*, Thomson Aranzadi, Elcano (Navarra), 2003, p. 284, consideran que estos contratos no constituyen una nueva categoría contractual sino una fórmula de celebrarse o de formarse los contratos.
- 4 A modo ejemplificativo, el art. 23.I párrafo segundo de la Ley 34/2002 reza que "los contratos electrónicos se registrarán por lo dispuesto en este Título, por los Códigos Civil y de Comercio y por las restantes normas civiles o mercantiles sobre contratos, en especial, las normas de protección de los consumidores y usuarios y de ordenación de la actividad comercial".
- 5 En relación a la contratación a distancia hay algunos autores como ARRANZ ALONSO, L.: "Los contratos de comercio electrónico" *cit.* 2003, p. 203, reconoce que si bien la normativa sobre contratos celebrados por vía electrónica tiene como uno de sus fundamentos contrarrestar el déficit de información o incluso, de reflexión que sufren los consumidores cuando contratan a través de esta vía, lo cierto es que, el uso de internet a diferencia de otras técnicas de comunicación a distancia, permite proporcionar a los clientes información muy detallada, de manera rápida y sencilla, pudiendo comparar productos y servicios antes de consumirlos.
- 6 FLAQUER RIUORT, J.: "Obligaciones de transparencia y equidad en la prestación de servicios de intermediación en línea: orientaciones futuras en el ordenamiento comunitario", *Revista Aranzadi de Derecho y Nuevas Tecnologías*, núm. 50, 2019, p. 1 (según numeración del pdf). considera que: "cada vez son más las empresas que recurren a este tipo de intermediación para tratar de ofrecer sus bienes y/o servicios en el mercado, por cuanto no ignoran que los consumidores van adaptando de modo progresivo y constante, sus hábitos de consumo a las enormes e infinitas posibilidades que les pone a su disposición Internet, hasta el punto de que las compras realizadas a través de la red están alcanzando ya unas proporciones significativas".

potenciales clientes con abogados que ejercen individualmente la Abogacía y despachos profesionales interesados en la captación de clientela, a cambio de una remuneración⁷.

El funcionamiento, la forma de atribución de los casos, y las obligaciones del cliente y del profesional varían según la plataforma de la que se trate. Sin embargo, como regla general, se verifica la veracidad de la solicitud efectuada por el potencial destinatario del servicio -en ocasiones, también la viabilidad de su pretensión mediante sistemas de inteligencia artificial- y posteriormente, ofertan a los profesionales los casos, a cambio de una contraprestación a favor de la plataforma, que es abonada por los profesionales, bien mediante el pago de una cuota fija o de comisiones por los casos recibidos. Algunos autores han apreciado una cierta desigualdad o asimetría entre el poder de estas plataformas de intermediación y las empresas o profesionales que ponen sus servicios a disposición de las mismas con el objetivo de obtener clientela, que ha justificado incluso, la intervención del Derecho comunitario⁸.

Este estudio va a centrarse en el análisis de la normativa aplicable y de los aspectos ambiguos que presentan la contratación de servicios jurídicos mediante plataformas de intermediación. Este tipo de plataformas que desarrollan su actividad por vía electrónica han excavado un nicho de mercado dentro de la prestación de servicios jurídicos⁹ aprovechándose de la ventaja competitiva que obtienen de las dudas que se suscitan sobre la normativa que les resulta de aplicación.

1. ¿Es posible la constitución de las plataformas de servicios jurídicos como sociedades profesionales?

El art. 1 de la Ley 2/2007, de 15 de marzo, de sociedades profesionales (en adelante, Ley 2/2007) determina que deberán constituirse como *sociedades profesionales*, las que tengan por objeto social el ejercicio en común de una

7 En España pueden destacarse como plataformas de intermediación de servicios jurídicos, las webs: <https://www.elabogado.com/>; <https://lexgoapp.com/> o la app "Soldier Lawyer".

8 En esta línea, FLAQUER RIUTORT, J.: "Obligaciones de transparencia", cit., 2019, p. 2 (según numeración del pdf). Sobre la intervención del Derecho comunitario para paliar estas posibles desigualdades FERNÁNDEZ MASÍA, E.: "Servicios de intermediación en línea en Europa: Diseño de un sistema específico de solución de controversias", *Revista Boliviana de Derecho*, núm. 32, 2021, p. 565 pone de relieve que este desequilibrio entre las plataformas de intermediación y los profesionales o empresarios puede venir dado por la decisión unilateral de la plataforma de terminar o suspender los servicios de intermediación, por la realización de conductas comerciales poco transparentes sobre los parámetros que determinan las clasificaciones de los profesionales o empresarios o, porque la plataforma no advierte de que otros profesionales realizan servicios auxiliares.

9 En relación con este fenómeno FERNÁNDEZ MASÍA, E.: "Servicios de intermediación" cit., 2021, p. 563 considera que "estos servicios de intermediación en línea han sabido ver, desde un principio, las infinitas posibilidades que se abrían con la puesta en marcha del mercado online y han comenzado a ofrecer sus servicios como intermediarios, bien directamente con el consumidor final o, indirectamente, a través de motores de búsqueda [...] convirtiéndose de esta forma en un factor clave e, irremediablemente a hoy en día, indispensable para poder acceder a este nuevo modelo de negocio".

actividad profesional; entendiéndose por ésta, las que requieran para su desempeño una titulación universitaria oficial, e inscripción en el correspondiente Colegio Profesional.

La valoración sobre la posible aplicación de la Ley 2/2007 a las plataformas o sociedades de intermediación surge por distintas razones: por un lado, porque si bien la Exposición de Motivos de la Ley excluye la aplicación de esta norma a las sociedades de intermediación¹⁰, la definición que de ellas hace resulta confusa¹¹ y, por otro lado, porque los términos en los que se describen en ocasiones los *objetos sociales* de los estatutos de sociedades, plantean dudas sobre si la actividad que desarrolla la sociedad encaja o no, dentro del ámbito objetivo y subjetivo de la Ley 2/2007. En este sentido, corresponde inicialmente al Registrador, cuando lleva a cabo la calificación registral determinar si tiene la consideración de sociedad profesional y, por ende, su sujeción a esta normativa, para lo cual habrá de tener en consideración no sólo la simple y pura literalidad de los términos empleados para la descripción del *objeto social*, sino también la intención evidente de los otorgantes reflejada en el negocio documentado, la valoración global de sus cláusulas y su inteligencia en el sentido más adecuado para que produzcan efecto.

La Ley 2/2007 tiene como uno de sus principales objetivos dotar de certidumbre jurídica a las relaciones jurídico-societarias que tienen lugar en el ámbito profesional. A este respecto, la Ley de Sociedades Profesionales se concibe, en palabras del Tribunal Supremo, como una *norma de garantías* manifestada en distintos aspectos: primero, en relación con los destinatarios de los servicios porque ven ampliada la esfera de sujetos responsables; también frente a los profesionales que pueden elegir para su sociedad cualquiera de los tipos sociales existentes en nuestro ordenamiento jurídico y, por último, respecto a la seguridad en el tráfico, puesto que la Ley prevé, en todos los casos, la inscripción constitutiva en el Registro Mercantil, incluso cuando se trate de sociedades civiles y, además la

10 La Exposición de Motivos de la Ley 2/2007 excluye del ámbito de aplicación de la norma, las sociedades de intermediación al señalar que “quedan, por tanto, fuera del ámbito de aplicación de la Ley las sociedades de medios, que tienen por objeto compartir infraestructura y distribuir sus costes; las sociedades de comunicación de ganancias; y las sociedades de intermediación, que sirven de canalización o comunicación entre el cliente, con quien mantienen la titularidad de la relación jurídica, y el profesional persona física que, vinculado a la sociedad por cualquier título (socio, asalariado, etc.), desarrolla efectivamente la actividad profesional. Se trata, en este último caso, de sociedades cuya finalidad es la de proveer y gestionar en común los medios necesarios para el ejercicio individual de la profesión, en el sentido no de proporcionar directamente al solicitante la prestación que desarrollará el profesional persona física, sino de servir no sólo de intermediaria para que sea éste último quien la realice, y también de coordinadora de las diferentes prestaciones específicas seguidas”.

11 Este aspecto es advertido por VÁZQUEZ ALBERT, D.: “Sociedades profesionales: las polémicas sociedades de intermediación”, *luris: Actualidad y práctica del derecho*, núm. 128, 2008, p. 18, cuando señala que la primera definición que se realiza de las sociedades de intermediación es confusa porque no permite distinguir las sociedades profesionales en tanto que en ambas existe una canalización o comunicación entre el cliente y el profesional. Por su parte, la segunda definición resulta también lisa porque no permite distinguir las sociedades de intermediación de las sociedades de medios.

instauración de un sistema registral que se confía a los Colegios Profesionales [cfr. STS 18 julio 2012¹²].

El sistema de garantías expuesto, pero, sobre todo, el régimen de extensión de la responsabilidad social previsto en la norma (cfr. art. 11 y la disposición adicional segunda de la Ley 2/2007)¹³ justifica la necesidad de perfilar respecto al *objeto social* cuándo una sociedad debe ser calificada como *sociedad profesional*. Tras diversos pronunciamientos de la Dirección General de los Registros y del Notariado y de los órganos judiciales, se puede advertir la siguiente Doctrina. Si la sociedad no desempeña con sus propios medios personales actividades profesionales, sino que lo hace de forma indirecta mediante una plataforma de multiservicios y tampoco cumple con el presupuesto subjetivo de contar con socios profesionales, no debe calificarse como sociedad profesional a los efectos de la aplicación de la Ley 2/2007¹⁴ [cfr. Sentencia de la Audiencia Provincial de Barcelona (Sección 15ª), de 30 de noviembre de 2017 (JUR 2018, 20845)¹⁵] y, en los casos en los que, dentro del objeto social de los estatutos de la sociedad puedan apreciarse labores que puedan constituir la actividad propia de una sociedad profesional y de una sociedad de intermediación, debe exigirse para dar *certidumbre jurídica* la declaración expresa de que se trata de una sociedad de intermediación, de tal modo que, a falta de esa expresión concreta debe entenderse que, se trata de una sociedad profesional sometida a la Ley 2/2007 [en este sentido, RDGRN 12 junio 2019¹⁶].

La traslación de las exigencias para la aplicación de la Ley 2/2007 a las plataformas de intermediación de servicios jurídicos, nos llevan a rechazar, con carácter general, su aplicación puesto que la función de estas plataformas es de enlace entre el profesional que desea obtener clientes y potenciales clientes que precisan de servicios jurídicos. Esta labor no exige que los trabajadores de la

12 STS 18 julio 2012 (RJ 2012, 8606).

13 La Ley de Sociedades Profesionales determina en el art. 11 que respecto de las denominadas *deudas sociales que se deriven de los actos profesionales propiamente dichos*, responderán solidariamente la sociedad y los profesionales, socios o no, que hayan actuado, siéndoles de aplicación las reglas generales sobre la responsabilidad contractual o extracontractual que correspondan. Por su parte, la disposición adicional segunda hace extensivo este régimen de responsabilidad a aquellos profesionales que desarrollen colectivamente una actividad profesional sin constituirse en sociedad profesional, en los casos en los que el ejercicio de la actividad se desarrolle públicamente bajo una denominación común o colectiva, o se emitan documentos, facturas, minutas o recibos bajo dicha denominación.

Sobre la aplicación del régimen de responsabilidad previsto en la Ley 2/2007 a los servicios jurídicos puede verse el trabajo de CRESPO MORA, M.C.: "La responsabilidad civil de la sociedad profesional y de sus profesionales", *Revista Aranzadi de Derecho Patrimonial*, núm. 28, 2012, pp. 213-240.

14 A modo ejemplificativo del carácter restrictivo que tiene la interpretación de los requisitos de la Ley 2/2007, podemos destacar que, recientemente, la Dirección General de los Registros y del Notariado ha rechazado la atribución de *sociedad profesional* a aquella que con voluntad interdisciplinar se dedica, entre otras funciones de índole jurídica, a labores de mediación y de *compliance* [RDGRN 14 junio 2021 (RJ 2021, 3919)].

15 SAP Barcelona 30 de noviembre 2017 (JUR 2018, 20845).

16 RDGRN 12 junio 2019 (BOE: 9 de julio de 2019).

plataforma de intermediación cuenten con una titulación universitaria en Derecho y, menos todavía que se encuentren adscritos a un Colegio Profesional.

2. Las plataformas de intermediación de servicios jurídicos y su incidencia sobre las condiciones de prestación del servicio: el criterio delimitador para la aplicación de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.

A renglón seguido, debe analizarse si estas plataformas de intermediación entre potenciales clientes y abogados cuando actúan a través de medios telemáticos, están o no sujetas a la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico (en adelante, Ley 34/2002), que transpone al ordenamiento jurídico español, la Directiva 2000/31/CE 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 (en adelante, Directiva 2000/31/CEE).

El art. 1 de la Ley 34/2002 define que el objeto de la norma es la regulación del régimen jurídico de los servicios de la sociedad de la información y de la contratación por vía electrónica. En concreto, en relación con las obligaciones de los prestadores de servicios, las comunicaciones comerciales por vía electrónica, la información previa y posterior a la celebración de contratos electrónicos, las condiciones relativas a su validez y eficacia y el régimen sancionador.

La propia Exposición de Motivos de la Ley 34/2002 reconoce que el concepto que maneja la norma sobre «servicios de la sociedad de la información» es un concepto amplio que “[...] engloba, además de la contratación de bienes y servicios por vía electrónica, el suministro de información por dicho medio (como el que efectúan los periódicos o revistas que pueden encontrarse en la red), las actividades de intermediación relativas a la provisión de acceso a la red, a la transmisión de datos por redes de telecomunicaciones, a la realización de copia temporal de las páginas de Internet solicitadas por los usuarios, al alojamiento en los propios servidores de información, servicios o aplicaciones facilitados por otros o a la provisión de instrumentos de búsqueda o de enlaces a otros sitios de Internet, así como cualquier otro servicio que se preste a petición individual de los usuarios (descarga de archivos de vídeo o audio...), siempre que represente una actividad económica para el prestador. Estos servicios son ofrecidos por los operadores de telecomunicaciones, los proveedores de acceso a Internet, los portales, los motores de búsqueda o cualquier otro sujeto que disponga de un sitio en Internet a través del que realice alguna de las actividades indicadas, incluido el comercio electrónico”.

Las plataformas de intermediación en línea prestan servicios denominados mixtos, que se caracterizan porque una parte del contrato se ejecuta telemáticamente y otra no es efectuada por esta vía¹⁷, lo que obliga a que reflexionar acerca de si constituyen “servicios de la sociedad de la información” y, por tanto, se encuentran sujetas a la Ley 34/2002. El planteamiento de si las plataformas de intermediación de servicios jurídicos están sujetas a la Ley 34/2002 pasa necesariamente por reflexionar sobre la STJUE 20 diciembre 2017¹⁸ que inició el debate sobre las plataformas de intermediación que operan a través de internet. En concreto, en esta ocasión, el Tribunal comunitario se pronunció sobre si los servicios prestados por la plataforma de intermediación *Uber* tenían la consideración de un “servicio de la sociedad de la información” o por el contrario, debían de considerarse un “servicio de transporte”¹⁹.

El Tribunal de Justicia de la Unión Europea concluyó que, el servicio que proporciona esta plataforma debe calificarse como “servicio de transporte” por cuanto la intermediación que efectúa es, a juicio del Tribunal comunitario, una parte integrante de un servicio global cuyo elemento principal es el transporte. El órgano judicial ampara esta calificación sobre la base de que la plataforma ejerce una influencia decisiva sobre las condiciones de las prestaciones efectuadas por los conductores, al establecer, al menos, el precio máximo de la carrera y ejercer cierto control sobre la calidad de los vehículos, así como sobre la idoneidad y el comportamiento de los conductores.

Es posible que uno de los principales motivos que llevaron al Tribunal a calificar el contrato como de transporte sea que, los conductores que prestan los servicios no son profesionales²⁰, por lo que no existiría tal conexión entre ellos y los prestatarios del servicio si no existiera dicha aplicación. De tal forma que, la plataforma en el desarrollo de su actividad, genera una nueva oferta de servicio de transporte²¹. En sentido contrario al pronunciamiento analizado, los órganos judiciales han tenido ocasión, de pronunciarse, sobre otras plataformas

17 Esta denominación es utilizada por ALONSO UREBA, A. y VIERA GONZÁLEZ, A.J.: “Formación y perfección” cit. 2003, p. 277.

18 STJUE 20 diciembre 2017 (TJCE 2017, 217).

19 Sobre el análisis de la STJUE 20 diciembre 2017 (TJCE 2017, 217), pueden verse, recientemente, entre otros, los trabajos de PANIZA FULLANA, A.: “El caso Uber: la Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 20 de diciembre de 2017”, *Aranzadi civil-mercantil. Revista doctrinal*, núm. 3, 2018, pp. 97-106; ESTANCONA PÉREZ, A.A.: “El caso UBER y la adaptación de la normativa europea a la sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 20 de diciembre de 2017: La oportunidad legislativa portuguesa”, *Revista Aranzadi de derecho y nuevas tecnologías*, núm. 46, 2018; y FERNÁNDEZ GARCÍA DE LA YEDRA, A.: “Alcance y aplicabilidad de la sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 20 de diciembre de 2017 (caso Uber)”, *Lan Harremanak: Revista de relaciones laborales*, núm. 41, 2019.

20 Este criterio es también puesto muy de relieve en el comentario de la resolución realizado por PANIZA FULLANA, A.: “El caso Uber”, cit., 2018, p. 4 (según numeración del pdf).

21 En estos términos se pronuncia, SOLAR CAYÓN, J. I.: *La inteligencia artificial jurídica: el impacto de la innovación tecnológica en la práctica del Derecho y el mercado de servicios jurídicos*, Thomson Reuters Aranzadi, Cizur Menor (Navarra), 2019, p. 272.

de intermediación que operan en línea en el tráfico jurídico, como pueden ser, “Airbnb” o “Blablacar”²² considerando que no ejercen una influencia o control significativo sobre la actividad que subyace a la intermediación.

Con estos precedentes, debe plantearse si las plataformas de intermediación de servicios jurídicos tienen, o no, la consideración de “servicio de la sociedad de información”. Para realizar esta calificación se han venido utilizando cuatro criterios que conforman el concepto, que de este tipo de servicios, articula la Directiva 2000/31/CEE, en su art. 2²³: que sea un servicio prestado a cambio de una contraprestación, a distancia, por medios electrónicos y a solicitud individual de un receptor del servicio²⁴.

En abstracto, las plataformas de intermediación en línea plantean dudas en relación a si los servicios se prestan a distancia y por medios electrónicos²⁵, para resolver esta cuestión es necesario ahondar en si los que se prestan por vía electrónica son económicamente independientes del prestado por vía no electrónica. Esta cuestión resulta, en el caso de los servicios jurídicos, relativamente sencilla, en tanto que la ejecución del servicio jurídico propiamente dicho tiene que corresponder a un profesional que cuente con titulación universitaria en Derecho y la preceptiva colegiación profesional (cfr. arts. 542 en relación al 544.2 de la Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial), de modo que la función de la plataforma se circunscribe a poner en contacto a los profesionales de la Abogacía con potenciales clientes, a cambio de una remuneración.

22 Sobre la plataforma “Airbnb” hay que destacar la STJUE 19 diciembre 2019 (ECLI:EU:C:2019:1112) que califica el servicio que presta la plataforma como un “servicio de la sociedad de la información” comprendido en el ámbito de aplicación de la Directiva 2000/31, porque no es posible apreciar que la plataforma ejerza una influencia decisiva sobre las condiciones de prestación de los servicios de alojamiento a los que está vinculado su servicio de intermediación, puesto que se limita a poner en contacto mediante una plataforma electrónica a potenciales contratantes que proponen servicios de alojamiento de corta duración. En relación con la plataforma “Blablacar” la SAP Madrid 18 febrero 2019 (JUR 2019, 100169) consideró que la plataforma “BlaBlaCar”, “[...] no controla los aspectos esenciales de la actividad desarrollada por los usuarios. Se trata de una plataforma de uso compartido de vehículos. [...] El hecho de que se faciliten determinados elementos auxiliares que hagan más atractiva la plataforma con la intención de captar usuarios no permite afirmar que se ejerza una influencia significativa sobre la actividad subyacente”. Sobre la naturaleza de los servicios que prestan estas plataformas, resulta muy ilustrativo el trabajo de LÓPEZ ORTEGA, R.: “Las plataformas Uber, BlaBlaCar y Airbnb ¿Intermediarias o prestadoras del servicio subyacente?”, *Revista de Derecho Mercantil*, núm. 321, 2021.

23 El art. 2.1 de la Directiva 98/34/CEE y, el Anexo a) de la Ley 34/2002 considera “servicio de la sociedad de información”: “[...] todo servicio prestado normalmente a cambio de una remuneración, a distancia, por vía electrónica y a petición individual de un destinatario de servicios”.

24 La aplicación de estos criterios puede apreciarse en las conclusiones del Abogado General en la cuestión prejudicial planteada sobre la plataforma “Airbnb”. Las conclusiones están disponibles en: <https://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=213504&pageIndex=0&doclang=ES&mode=req&dir=&occ=first&part=1&cid=1223857> [última consulta: octubre 2021]. Para FERNÁNDEZ GARCÍA DE LA YEDRA, A.: “Alcance y aplicabilidad” cit. 2019, p. 28 (según numeración del pdf) estos criterios que se desprenden de la definición de “servicio de la sociedad de la información” no tienen el mismo valor, siendo lo relevante la determinación de que la plataforma no ejerce un control sobre las condiciones que determinan el servicio subyacente y, no tanto, la conclusión de que la plataforma de intermediación no ofrece un servicio con contenido material.

25 Cfr. FERNÁNDEZ GARCÍA DE LA YEDRA, A.: “Alcance y aplicabilidad”, cit., 2019, p. 27 (según numeración del pdf).

Por tanto, el funcionamiento de estas plataformas de servicios jurídicos cumple con los requisitos anteriormente establecidos. Sin embargo, la prestación de servicios jurídicos tiene en la Ley 34/2002 una excepción en el art. 5.1 b), que excluye de la aplicación de esta normativa y remite a la aplicación de su regulación específica “los servicios prestados por abogados y procuradores en el ejercicio de sus funciones de representación y defensa en juicio”. En mi opinión, esta previsión no constituye un inconveniente para que la actividad de estas plataformas de intermediación quede sujeta a la Ley 34/2002, por cuanto no prestan un servicio jurídico al no contar con letrados integrados en su ámbito de organización y dirección, ya que su función se circunscribe a la mera intermediación entre potenciales contratantes; y, en cualquier caso, no desarrollan una defensa de los intereses de los clientes en sede judicial, que es la actividad que la Ley 34/2002 excluye del ámbito de aplicación de la norma. Esta excepción no afectaría tampoco a profesionales de la Abogacía que prestaran servicios jurídicos en línea, consistentes, por ejemplo, en la redacción de contratos, reclamaciones extrajudiciales, etc. siempre que su actividad no requiriera la defensa jurisdiccional de los intereses del cliente.

3. La exclusión de la normativa sectorial de la Abogacía respecto de las plataformas de intermediación de servicios jurídicos.

Las normas sectoriales de la Abogacía -me refiero al Estatuto General de la Abogacía Española y al Código Deontológico de la Abogacía Española- han tenido que adaptarse a las nuevas formas de prestación de servicios jurídicos en la que los medios electrónicos tienen un importante papel. Esto justifica que el Código Deontológico de la Abogacía Española (aprobado por el Pleno del Consejo general de la Abogacía Española de 6 de marzo de 2019) dedique el art. 21 al “empleo de las tecnologías de la información y la comunicación” o que el Real Decreto 135/2021, de 2 de marzo, por el que se aprueba el Estatuto General de la Abogacía Española, establezca previsiones sobre la incidencia que tiene internet en la prestación de los servicios (por ejemplo, en el art. 22 sobre el secreto profesional)²⁶.

En el epígrafe anterior se ha puesto de relieve que las plataformas de intermediación de servicios jurídicos no prestan efectivamente servicios jurídicos, sino que desempeñan una función de enlace entre los contratantes a cambio de una remuneración. Esto justifica que se rechace que las plataformas de intermediación de servicios jurídicos estén sometidas a la normativa legal, estatutaria y a las

26 Por el contrario, el Código Deontológico de la Abogacía Española aprobado en el Pleno del Consejo General de la Abogacía Española de 27 de septiembre de 2002 se encuentra disponible en: https://www.abogacia.es/wp-content/uploads/2012/06/codigo_deontologico1.pdf [última consulta: septiembre de 2019] y el Real Decreto 658/2001, de 22 de junio, por el que se aprueba el Estatuto General de la Abogacía Española, actualmente derogados, no recogían ninguna previsión en este sentido.

normas y usos de la deontología profesional como sí lo están los profesionales que ejercen la Abogacía de forma individual o colectiva (cfr. arts. 35 y 36 y 40 al 42 del Estatuto General de la Abogacía Española).

En conclusión, en el desarrollo de su actividad de intermediación las plataformas en línea no están sujetas a los deberes ni al régimen de responsabilidad al que están sometidos los profesionales que desarrollan la Abogacía (cfr. en relación con los deberes, las previsiones contenidas en los Títulos IV, VI y sobre el régimen de responsabilidad, el Título XI del Estatuto General de la Abogacía Española). A este respecto, es especialmente importante la no sujeción a la normativa deontológica por cuanto el art. 18 en relación con el art. 1 del Código Deontológico de la Abogacía Española establece la imposibilidad de cobrar comisión por el envío o recomendación de clientes, salvo que se informe de esta circunstancia al cliente²⁷.

4. El Reglamento sobre el fomento de la equidad y la transparencia para las empresas que utilizan servicios de intermediación en línea: una vía para la protección del “usuario profesional”.

La falta de un régimen normativo que regule este tipo de plataformas de intermediación que actúan en el mercado digital, ha justificado que a nivel comunitario se aprobara una normativa en la que se fijen los contornos en los que pueden desarrollarse estas actividades de intermediación para dotarlas de la oportuna transparencia y equidad²⁸. El fundamento de esta ausencia de regulación radica en que si bien, como se ha expuesto anteriormente, existe un cierto desequilibrio entre la plataforma de intermediación y el profesional que ofrece sus servicios, esta relación jurídica no puede calificarse como una “relación de consumo” y, por tanto, debe descartarse la aplicación de las normas tuitivas de consumidores destinadas a paliar el desigual poder de las partes en el contrato²⁹.

La norma aprobada para mitigar este desequilibrio es el Reglamento, sobre el fomento de la equidad y la transparencia para las empresas que utilizan servicios de intermediación en línea (en adelante, el Reglamento)³⁰. Los objetivos del Reglamento son la regulación por un lado, de la relación existente entre las plataformas de intermediación que operan a través de internet y las empresas o

27 En el Código Deontológico de la Abogacía Española, de 27 de septiembre de 2002 no se permitía en ningún caso, la posibilidad de pagar o recibir comisiones por el envío y recomendación de clientes.

28 Sobre el fundamento del Reglamento de 20 de junio de 2019, sobre el fomento de la equidad y la transparencia para las empresas que utilizan servicios de intermediación en línea, GORJÓN RIVAS, S.: “Plataformas digitales: avances en su regulación y retos en el ámbito financiero”, *Boletín Económico-Banco de España*, núm. 4, 2020, p. 4.

29 FERNÁNDEZ MASÍA, E.: “Servicios de intermediación”, cit., 2021, p. 566.

30 El Reglamento de 20 de junio de 2019, sobre el fomento de la equidad y la transparencia para las empresas que utilizan servicios de intermediación en línea, puede consultarse en el siguiente enlace: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX:32019R1150> [última visita: septiembre de 2021].

profesionales³¹ que acuden a ellas para acceder al consumidor y, por otro lado, la reglamentación del papel de los motores de búsqueda en el ofrecimiento de bienes o servicios con el objetivo de potenciar el libre mercado, evitando abusos o sesgos. Por último, el Reglamento comunitario también incorpora un sistema de resolución extrajudicial de conflictos, al que se aludirá posteriormente.

El Reglamento, en lo que a las plataformas de intermediación se refiere, busca la protección de la posición jurídica de las empresas o profesionales que recurren a servicios de intermediación con el objetivo de posicionarse en el mercado digital y, con ello, obtener eventuales clientes³². Una de las vías por la que apuesta el Reglamento para la consecución de este fin es dotar a las cláusulas que rigen la relación jurídica entre la plataforma de intermediación y la empresa o profesional, de la oportuna transparencia. A este respecto, el art. 3 del Reglamento exige que las estipulaciones estén redactadas de manera clara e inequívoca y fácilmente disponibles para las empresas durante todas las etapas de la relación contractual, so pena de que dejen de ser vinculantes con efectos *ex nunc* aquéllas que no cumplan con las condiciones expuestas en la norma comunitaria (art. 3.3 del Reglamento).

El art. 8 del Reglamento describe una serie de aspectos que deben respetar los proveedores de servicios, que tienen como objetivo garantizar que las relaciones entre la plataforma de intermediación y el “usuario profesional” se realicen conforme a la buena fe y la lealtad en las relaciones contractuales. A este respecto, los servicios de intermediación en línea no impondrán modificaciones retroactivas de las condiciones generales salvo que exista una obligación normativa o el cambio resulte beneficioso para el “usuario profesional”. Además, las condiciones del contrato deberán incluir información sobre las condiciones que deben cumplir los “usuarios profesionales” para poder desistir del contrato y, por último, se indica igualmente, que en las condiciones generales deberá incluirse una descripción del acceso técnico y contractual -o su ausencia- a la información proporcionada o generada por el “usuario profesional” que mantengan las dos partes, después de la expiración del contrato.

31 La Propuesta de Reglamento hacía referencia a empresas en general, y no específicamente a los profesionales. A este respecto, como ya ocurría en el TRLGDCU, no hay inconveniente en considerar que también éstos están incluidos [cfr. VILLANUEVA LUPION, C. *El servicio como objeto de tráfico jurídico*, La Ley, Madrid, 2009, p. 201]. Sin embargo, el art. 2 del Reglamento cuando define al “usuario profesional” incluye expresamente a los profesionales.

32 FLAQUER RIUORT, J.: “Obligaciones de transparencia”, cit., 2019, p. 3 (según numeración del pdf). En la misma línea, se pronuncia FERNÁNDEZ MASÍA, E.: “Servicios de intermediación”, cit., 2021, p. 562 dispone que el Reglamento “[...] tiene como objetivo primordial el intentar proteger los intereses legítimos de los profesionales y empresas en sus relaciones comerciales con los servicios de intermediación en línea, lo que contribuirá de forma indirecta también, en mejorar la confianza de los consumidores en la nueva economía de las plataformas en línea”.

El Reglamento establece también estipulaciones con el objetivo de proteger al “usuario profesional” de posibles variaciones unilaterales por parte de los proveedores de servicios de intermediación en línea de las condiciones contractuales inicialmente pactadas. En este sentido, los proveedores de servicios de intermediación tendrán que informar a los “usuarios profesionales” mediante un soporte duradero de las modificaciones contractuales propuestas, estableciendo un plazo de, al menos, quince días desde la fecha en que se realice la comunicación al objeto de que el destinatario que va a resultar afectado por la modificación pueda, si lo desea, resolver el contrato antes de que se cumpla el plazo señalado (art. 3.2 del Reglamento). Por otro lado, el Reglamento también regula los términos en los que las plataformas de intermediación pueden realizar una *restricción*, *suspensión* y *terminación* de su relación contractual. En el caso de que se trate de una *restricción* o *suspensión* del servicio la plataforma de intermediación deberá informar con carácter previo o, en el momento en el que va a surtir efecto la restricción, una motivación que incluirá -salvo que exista una obligación normativa de no informar o exista una infracción reiterada de las condiciones generales aplicables- de los hechos o circunstancias específicos que han justificado la decisión. En el supuesto de que la plataforma decida *poner fin* a la prestación de los servicios, ésta deberá también comunicar los motivos que justifiquen su decisión en un soporte duradero con un plazo de preaviso de, al menos, treinta días (arts. 4.1, 4.2 y 4.5 del Reglamento). En cualquiera de los supuestos anteriores -*restricción*, *suspensión* y *terminación*- el “usuario profesional” podrá aclarar los hechos y circunstancias que han justificado la decisión de la plataforma de intermediación mediante un sistema interno de tramitación de reclamaciones regulado en el art. 11 del Reglamento.

5. El sistema de resolución de controversias del Reglamento sobre el fomento de la equidad y la transparencia y su incorporación en las plataformas de intermediación de servicios jurídicos en línea.

El Reglamento de 20 de junio de 2019, sobre el fomento de la equidad y la transparencia para las empresas que utilizan servicios de intermediación en línea establece, también, una serie de mecanismos para la resolución de los conflictos que puedan surgir de la relación jurídica entre las plataformas de intermediación en línea y los “usuarios profesionales”. Los mecanismos que establece el Reglamento intentan adaptarse a las características inherentes del marco en el que pueden plantearse los conflictos; en este sentido, la celeridad propia del mercado digital, el aspecto internacional en el que pueden prestarse los servicios y los riesgos inherentes de los procesos judiciales han justificado la apuesta del Reglamento comunitario, a favor, de mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos. Sin perjuicio de lo anterior, el sometimiento de las partes a estos mecanismos es

voluntario, de modo que, no excluye la posibilidad de los contratantes de acudir a la vía judicial ordinaria³³.

El Reglamento establece dos mecanismos para la resolución de los conflictos derivados de la relación contractual, uno denominado “sistema interno de tramitación de reclamaciones” que se regula en el art. 11 del Reglamento y, por otro lado, la determinación, en el art. 12 del Reglamento, de la mediación como mecanismo extrajudicial para la resolución de controversias.

El sistema interno de tramitación de reclamaciones debe ser ofrecido por las plataformas de intermediación en línea³⁴ -salvo que éstas tengan la consideración de pequeñas empresas en el sentido del anexo de la Recomendación 2003/361/CEE, de la Comisión de 6 de mayo de 2003, sobre la definición de microempresas, pequeñas empresas y medianas empresas, porque se considera que, en estos casos, la exigencia de un sistema interno de tramitación de reclamaciones comportaría para estas empresas un elevado coste³⁵, de forma gratuita para que en un plazo razonable puedan resolver los conflictos surgidos con los usuarios profesionales. Las plataformas de intermediación de servicios jurídicos resulta difícil que tengan obligación de incorporar un sistema de tramitación de reclamaciones, en los términos exigidos por el Reglamento, porque por la propia naturaleza del servicio que prestan suele tener un ámbito de impacto nacional, lo que dificulta la obtención de los parámetros exigidos por la Recomendación de la Comisión para que no sean consideradas pequeñas empresas.

Sin perjuicio de lo anterior, en el caso de que las plataformas de intermediación examinadas cumplieran con los parámetros del número de trabajadores y de beneficios, deberán tener este sistema de tramitación disponible, basado en los principios de transparencia e igualdad de trato frente a situaciones equivalentes, tratando las reclamaciones de manera proporcionada a su importancia y complejidad (art. 11.1 segundo párrafo del Reglamento). El sistema permitirá la presentación de reclamaciones frente a las plataformas de intermediación en relación al incumplimiento por parte del proveedor de las obligaciones establecidas

33 Esta cuestión se reconoce expresamente, respecto a la mediación, en el art. 12.5 del Reglamento que determina como “todo intento de llegar a un acuerdo por medio de la mediación para resolver un litigio con arreglo a este artículo se entenderá sin perjuicio del derecho de los proveedores de servicios de intermediación en línea y del de los usuarios profesionales afectados de iniciar un proceso judicial en cualquier momento durante el procedimiento de mediación o antes o después de éste”.

34 FERNÁNDEZ MASÍÁ, E.: “Servicios de intermediación”, cit., 2021, p. 573 reconoce que los términos en los que se pronuncia el Reglamento sobre la posible configuración de estos sistemas internos de tramitación de reclamaciones, dotan a las plataformas de un grado razonable de flexibilidad para el diseño y utilización de éstos, así como para la gestión de las reclamaciones que puedan presentarte, y que en todo caso, evita que supongan una pesada carga administrativa para los proveedores de servicios de intermediación en línea.

35 El texto de la Recomendación se encuentra disponible en el siguiente enlace: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=celex%3A32003H0361> [última consulta: septiembre de 2021]. En el anexo de la Recomendación se considera pequeña empresa, a toda empresa que ocupa a menos de 50 personas y cuyo volumen de negocios anual o cuyo balance general anual no supera los 10 millones de euros.

en el Reglamento, en supuestos de problemas tecnológicos relacionados con la prestación del servicio de intermediación y, por último, como cláusula de cierre, respecto a cualquier medida específica o conducta de la plataforma que afecte a la prestación del servicio y al "profesional usuario", lo que supone, en última instancia, la posibilidad de plantear, ante el sistema interno de tramitación de reclamaciones, cualquier tipo de controversia que pueda surgir entre los contratantes.

El segundo de los mecanismos establecidos por el Reglamento para evitar que los conflictos que puedan surgir entre la plataforma de intermediación en línea y el "usuario profesional" se sustancie en un procedimiento judicial, es la previsión de la mediación como mecanismo alternativo de resolución de conflictos. Al respecto, el art. 12 del Reglamento establece la obligación de las plataformas de intermediación en línea de designar, al menos, a dos mediadores con los que la plataforma está dispuesta a colaborar para la consecución de un acuerdo y resolver el posible conflicto que no ha sido solventado mediante el sistema interno de tramitación de resoluciones.

Las plataformas de intermediación en línea que tengan la consideración de *pequeñas empresas*, en los términos expuestos anteriormente, también se encuentran exentas de efectuar la designación de estos profesionales mediadores.

Los mediadores deberán de ser imparciales e independientes, sus servicios deberán ser asequibles para los "usuarios profesionales"³⁶, podrán prestar sus servicios en el idioma en el que se encuentren redactadas las condiciones generales, deben resultar fácilmente accesibles, debiendo prestar sus servicios sin demora indebida y teniendo un conocimiento suficiente sobre las relaciones comerciales interempresas. En el desarrollo de la mediación, reconoce el Reglamento, que las partes actuarán de buena fe con el objetivo de intentar alcanzar un acuerdo que ponga fin al conflicto.

El sistema que plantea el Reglamento en torno a la resolución de conflictos debe valorarse positivamente por cuanto su funcionamiento proporciona vías más adecuadas que los sistemas jurisdiccionales tradicionales, para la resolución de conflictos producidos en el entorno digital. Sin embargo, su incidencia en relación a las plataformas de intermediación de servicios jurídicos, es limitada porque la naturaleza del servicio que prestan hace que su ámbito de extensión del negocio se circunscriba, con frecuencia, a un mercado nacional y, por *ende*, al amparo del

36 A este respecto, el art. 12.4 del Reglamento proporciona pautas sobre el abono de los costes de la mediación, en el sentido de reconocer que "los proveedores de servicios de intermediación en línea soportarán una parte razonable de los costes totales de la mediación en cada caso individual. Dicha proporción se determinará de acuerdo con las indicaciones del mediador, teniendo en cuenta todos los elementos pertinentes del expediente, sobre todo, los fundamentos relativos de los argumentos de las partes en el litigio y la conducta de estas, así como el tamaño y la capacidad financiera de cada parte respecto de la otra".

Reglamento no sea una obligación jurídica para estas plataformas la articulación de “sistemas internos de tramitación de reclamaciones” o la designación de mediadores.

III. CONCLUSIONES.

Es un hecho indubitado que el desarrollo de la tecnología y la implantación de internet ha afectado también, a la forma en la que tradicionalmente se prestaban los servicios jurídicos, puesto que han surgido en el mercado plataformas de intermediación de este tipo de servicios, destinadas a hacer de enlace entre potenciales clientes y profesionales, a cambio de una remuneración. Estas plataformas han excavado un nicho de mercado favoreciéndose, en parte, de las dudas que se plantean en torno a la determinación del marco jurídico que les resulta aplicable.

El trabajo ha puesto de relieve que el propio funcionamiento de estas plataformas cuya labor se circunscribe, en la mayoría de los casos, a la conexión entre profesionales y cliente conforme a una serie de parámetros -como, por ejemplo, la ciudad en la que se van a prestar los servicios o el área de especialidad de Derecho que se precisa- descarta que deban constituirse como *sociedades profesionales* de conformidad con la Ley 2/2007, o que les resulte de aplicación la normativa sectorial aplicable al ejercicio de la Abogacía. En cambio, la falta de control que realizan estas plataformas sobre la prestación de los servicios jurídicos por parte del profesional comporta que tengan la consideración de “servicios de la sociedad de la información” al amparo de la Ley 34/2002 y, también la sujeción de estas plataformas a las condiciones de transparencia y equidad que exige el Reglamento de 20 de junio de 2019, sobre el fomento de la equidad y la transparencia para las empresas que utilizan servicios de intermediación en línea, aunque puedan exonerarse -si cumplen los parámetros cuantitativos establecidos en anexo de la Recomendación 2003/361/CEE, de la Comisión de 6 de mayo de 2003- del cumplimiento de las obligaciones en materia de resolución de conflictos que exige el Reglamento.

La evolución del mercado digital y la aparición de nuevas vías de negocio respecto a actividades tradicionales como es, el ejercicio de la Abogacía, ha puesto de relieve la necesidad de que el ordenamiento jurídico se adapte a la situación generada y proporcione respuestas a problemas prácticos que se plantean en este ámbito, para ello, se hace necesario que a nivel nacional y comunitario se aprueben normas, como el Reglamento comunitario sobre el fomento de la equidad y la transparencia, que propicien la libre competencia y la ausencia de desequilibrios en perjuicio de los profesionales que ofrecen sus servicios en estas plataformas y del destinatario final del servicio.

BIBLIOGRAFÍA

ALONSO UREBA, A. y VIERA GONZÁLEZ, A. J.: "Formación y perfección de los contratos a distancia celebrados por internet", en MATEU DE ROS, R. Y LÓPEZ-MONIS, GÁLLEGO, M.: (coordinadores) *Derecho de Internet: La Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio electrónico*, Thomson Aranzadi, Elcano (Navarra), 2003.

ARRANZ ALONSO, L.: "Los contratos de comercio electrónico", en MATEU DE ROS, R. y LÓPEZ-MONIS, GÁLLEGO, M.: (coordinadores) *Derecho de Internet: La Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio electrónico*, Thomson Aranzadi, Elcano (Navarra), 2003.

CRESPO MORA, M.C.:

- "La responsabilidad civil de la sociedad profesional y de sus profesionales", *Revista Aranzadi de Derecho Patrimonial*, núm. 28, 2012.
- *La prestación de servicios jurídicos*, Thomson Reuters Aranzadi, Cizur Menor (Navarra), 2020.

ESTANCONA PÉREZ, A. A.: "El caso UBER y la adaptación de la normativa europea a la sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 20 de diciembre de 2017: La oportunidad legislativa portuguesa", *Revista Aranzadi de derecho y nuevas tecnologías*, núm. 46, 2018.

FERNÁNDEZ GARCÍA DE LA YEDRA, A.: "Alcance y aplicabilidad de la sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 20 de diciembre de 2017 (caso Uber)", *Lan Harremanak: Revista de relaciones laborales*, núm. 41, 2019.

FERNÁNDEZ MASIÁ, E.: "Servicios de intermediación en línea en Europa: Diseño de un sistema específico de solución de controversias", *Revista Boliviana de Derecho*, núm. 32, 2021.

FLAQUER RIUTORT, J.: "Obligaciones de transparencia y equidad en la prestación de servicios de intermediación en línea: orientaciones futuras en el ordenamiento comunitario", *Revista Aranzadi de Derecho y Nuevas Tecnologías*, núm. 50, 2019.

GORJÓN RIVAS, S.: "Plataformas digitales: avances en su regulación y retos en el ámbito financiero", *Boletín Económico-Banco de España*, núm. 4, 2020.

JARNE MUÑOZ, P.: "Nuevos vientos para las plataformas en línea en el mercado único digital", *Revista CESCO de Derecho de Consumo*, núm. 18, 2016.

LÓPEZ ORTEGA, R.: "Las plataformas Uber, BlaBlaCar y Airbnb ¿Intermediarias o prestadoras del servicio subyacente?", *Revista de Derecho Mercantil*, núm. 321, 2021.

PANIZA FULLANA, A.: "El caso Uber: la Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 20 de diciembre de 2017", *Aranzadi civil-mercantil. Revista doctrinal*, num. 3, 2018.

SOLAR CAYÓN, J. I.: *La inteligencia artificial jurídica: el impacto de la innovación tecnológica en la práctica del Derecho y el mercado de servicios jurídicos*, Thomson Reuters Aranzadi, Cizur Menor (Navarra), 2019.

VÁZQUEZ ALBERT, D.: "Sociedades profesionales: las polémicas sociedades de intermediación", *Iuris: Actualidad y práctica del derecho*, núm. 128, 2008.

VILLANUEVA LUPIÓN, C.: *El servicio como objeto de tráfico jurídico*, La Ley, Madrid, 2009.

