

La responsabilidad de One Way una plataforma digital perteneciente a la economía
colaborativa en Colombia, frente a los servicios que se ofertan

Camilo Andrés Córdoba Torres

Universidad Pontificia Bolivariana
Escuela de Derecho y Ciencias Políticas

Facultad de Derecho

Medellín

2020

La responsabilidad de One Way una plataforma digital perteneciente a la economía colaborativa en Colombia, frente a los servicios que se ofertan.

Camilo Andrés Córdoba Torres

Trabajo de grado para optar al título de abogado

Asesor

Néstor Raúl Londoño Sepúlveda

Doctor en Derecho

Universidad Pontificia Bolivariana

Escuela de Derecho y Ciencias Políticas

Facultad de Derecho

Medellín

2020

Resumen

Este artículo pretende analizar, desde la perspectiva del derecho, la situación actual en la cual se encuentran las plataformas digitales pertenecientes a la economía colaborativa, en específico la plataforma One Way y cuál sería su posible responsabilidad frente a los servicios y productos que se ofertan dentro de estas, pues actualmente hay cientos de personas trabajando y vendiendo en ella. Esto ha generado que el mismo derecho comercial colombiano empiece un proceso de transformación para poder dar garantías a todas las personas que acceden a estos servicios. No se conoce un precedente establecido para estos casos y es por eso importante conocer de contratos que se han especulado como análogos a esta nueva forma de trabajo y comercialización, así como la forma en la que estas plataformas se describen y han funcionado hasta el momento otorgando licencias de uso a sus usuarios.

Palabras clave: aplicación móvil, Economía Colaborativa, *market place*, plataforma digital.

Introducción

Actualmente Colombia y el mundo están pasando por una gran evolución en cuanto a los modelos económicos implantados gracias a las nuevas tecnologías que se desarrollan todos los días. Uno de los modelos más destacados en el mundo y que han impactado el mundo de los negocios es la denominada Economía Colaborativa, por medio de la cual dos empresas o particulares interactúan por medios digitalizados para satisfacer una necesidad.

El hecho de que las computadoras entraran a los hogares fue el detonante que sirvió de inicio para un nuevo comercio en el cual las personas empezarían a crear diferentes tipos de software para ayudar a mejorar la calidad de vida de todos, creando programas que hacen más fáciles muchos trabajos, minimizando riesgos, dando nuevas soluciones a problemas o simplemente generando un nuevo mercado masivo de oferta y demanda.

Los programas informáticos más influyentes en el siglo XXI son la redes sociales, estas herramientas empezaron a acortar las distancias del mundo, permitiéndoles a sus usuarios saber en tiempo real qué sucede en cualquier parte y compartirlo a través de escritos, mensajes, audios, videos y fotos, sin duda alguna, esta herramienta en poco tiempo se convirtió en un éxito total, siendo un puente y un receptor de información entre todas las personas usuarios de estos medios que ascienden actualmente a 3.000 millones y que representan el 40% de la población mundial. El éxito de estas plataformas digitales se ha basado en la utilidad que les da a las personas, pues soluciona problemas de distancia, comunicación, necesidades básicas e información en general.

Hay un punto en común en cuanto a las redes sociales y plataformas digitales que se han venido desarrollando desde el año 2000 y es que todas ellas sirven de intermediario para prestar algún tipo de servicio que, en la antigüedad, podría haber sido prestado por diferentes personas

de manera física. Debido al rápido desarrollo de estas prácticas, el derecho a nivel mundial se ha quedado corto en cuanto a su regulación y alrededor de estas mismas se han desarrollado conceptos de economía y finanzas, denominando a esta práctica como una Economía Colaborativa, donde hay una interacción entre dos o más sujetos por medios digitales para satisfacer necesidades.

La mayoría de estas plataformas pertenecientes a la Economía Colaborativa emplean modelos de negocio que les permiten a sus usuarios trabajar de manera autónoma, este es el caso de la aplicación One Way. Esta aplicación móvil le permite a cientos de profesionales ofertar sus servicios en un *market place* y venderlos ante un público más grande, teniendo la oportunidad de ser más visibles y de aumentar sus ganancias.

El problema surge en el momento en que se da una mala prestación de un servicio por parte de un profesional a un cliente, se causa un daño antijurídico a una persona y esta persona exige ser reparada por los daños que ha sufrido, en este momento vemos que el responsable directo por este actuar es el profesional que prestó el servicio, pero entra la discusión de si la plataforma, en este caso One Way, podría llegar a ser responsable en algún punto por esa mala prestación del servicio, pues fue a través de ella que se hizo el contacto directo entre profesional y cliente, debe entonces definirse si One Way tiene algún grado de responsabilidad por el daño causado.

La opinión general está dividida, en este caso, entre los que dicen que probablemente exista una responsabilidad por el hecho de que el usuario está confiando en la plataforma para solicitar un servicio, y los que dicen que, a pesar de esto, One Way no es un prestador de servicios profesionales, sino una herramienta digital por medio de la cual se ofertan diferentes

servicios, a manera de publicidad, por lo cual, no sería un responsable directo del daño. Analizaremos cuál postura sería la más acorde.

El objetivo general del presente trabajo es empezar a sentar bases sobre el tema de responsabilidad de las plataformas digitales pertenecientes a La Economía Colaborativa en Colombia, con el fin de que pueda ser tomado como referencia, puesto que en Colombia prácticamente no hay regulación sobre el tema, pues actualmente Colombia y el mundo viene en un auge el uso de plataformas y aplicaciones pertenecientes a esta práctica de Economía Colaborativa.

En su gran mayoría, estas plataformas ayudan a fomentar el empleo y solucionan necesidades básicas de la sociedad que al ser masivas generan un gran impacto en la economía de los países, pues abarcan a un gran porcentaje de la población. La opinión en general está dividida entre quienes afirman que estas plataformas son una ayuda social enorme y quienes dicen que ellas dejan en una posición de desventaja a sus usuarios.

Es pertinente analizar cuál ha sido la regulación sobre la comercialización de servicios en Colombia y para eso analizaremos el contrato de arrendamiento de servicios inmateriales, posteriormente entraremos a analizar las plataformas, en específico lo haremos con One Way para conocer las funciones que ella está cumpliendo, su objeto social, su modelo económico y determinar su responsabilidad en el evento de la ocasión de un daño antijurídico a alguno de sus usuarios.

El contrato de arrendamiento de servicios inmateriales

La legislación nacional e internacional, siguiendo las formas tradicionales, ha tratado de asemejar los negocios jurídicos que se dan dentro de las plataformas con contratos típicos regulados por las legislaciones internas de los países, o por lo menos someterlos a una regulación siguiendo las directrices de los contratos atípicos. Uno de los contratos que más ha sonado en este sentido ha sido el de corretaje. Siguiendo la regulación de los contratos atípicos se trata de aplicar por analogía las regulaciones de contratos típicos como corretaje o mandato con representación al fenómeno de la Economía Colaborativa, pero no abordaremos el problema desde esta perspectiva.

El arrendamiento de servicios inmateriales ha sido otra de las figuras contractuales atribuidas a estas plataformas para tratar de imputarles algún tipo de responsabilidad, diciendo que directamente ellos son los que prestan estos servicios, pero realmente esta es una figura que también ha tenido que recurrir a otras figuras jurídicas para subsistir, sobre este problema Jaime Arrubla (2013) afirma:

“Hay que reconocer que , en un aspecto regulativo, se trata de un tipo contractual clásico, inmaduro y escasamente regulado , que recurre para su integración a las normas del mandato civil, y que es abiertamente insuficiente para regular todas las situaciones que pueden presentarse alrededor de un servicio cada vez más complejo. Por ello, es preferible predicar la naturaleza pseudoatípica del contrato de servicios médicos” (pág. 4).

Es claro que la regulación de contrato de arrendamiento de servicios no es suficiente para regular este tipo de actividades en su totalidad y se ha traído, como referencia, el contrato de

servicios médicos que ha tenido una regulación un poco más amplia. Se ha tratado de analizar si la responsabilidad de un médico es contractual o extracontractual, lo que si tenemos claro es que si el médico o para nuestro caso, cualquier profesional que trabaje dentro de la plataforma comete un delito, la responsabilidad es delictual y el derecho penal es subjetivo, entonces la responsabilidad sería enteramente del profesional quien cometió el delito, a menos que la plataforma se preste de alguna manera para realizar una coautoría en el delito o una complicidad, caso en el cual si tendría algún tipo de responsabilidad penal, pero sería función del ente acusador demostrarlo ante un juez.

Respecto a la responsabilidad médica en este tipo de contratos, tenemos que ver que actualmente los médicos no ejercen su profesión de manera personal (por lo general), sino que trabajan para entidades de orden privado o público quienes crean empresas prestadoras de servicios, en este supuesto, podemos decir que determinar la culpa de un médico se hace un poco más difícil, pues ya no es él solamente el que influye en la prestación, sino un cúmulo de personas entre las cuales están el personal médico y administrativo. Un punto importante y es la responsabilidad del jefe de equipo, sobre Jaime Arrubla (2013):

En el campo contractual, se han construido teorías que equiparan el hecho del tercero con el hecho del deudor, por su entrada en la órbita de la relación obligacional; si el médico se compromete contractualmente a desplegar una actividad y se vale de terceros para su realización, delegando en ellos parcialmente su ejecución, será responsable por lo que efectúen los terceros, a quienes permitió entrar en el cumplimiento de su encargo. En todo caso quien incumple el contrato es el médico contratado. Algunos entienden allí una obligación tacita de seguridad, por la cual el jefe del equipo se compromete por el

hecho de sus auxiliares. Si se trata de profesionales con autonomía, como el caso del anestesista, cada cual tendría su relación contractual por aparte y respondería el jefe de equipo sólo en circunstancias donde haya podido supervisar ordenar o definir (pág. 37).

Inferimos de la anterior cita que en los casos donde la prestación de un servicio es llevada a cabo por un grupo de personas a cargo de un jefe, pues esta contrata a otras para realizar actividades es claramente su responsabilidad lo que pase en medio del procedimiento. Aquí podemos encontrar elementos clásicos de la subordinación laboral, ya sea por obra labor o por medio de un contrato de trabajo, pero en ningún momento se da a entender como parte del grupo responsable alguna persona que no haya inferido dentro de las labores profesionales de la prestación del servicio, lo cual nos da a entender que si no se establece la causalidad entre él o las personas que prestan un servicio y el daño causado, no se podría establecer una responsabilidad, teniendo como punto principal la prestación del servicio que en el caso de la plataforma la excluiría totalmente, pues depende de si la plataforma toma o no parte en la prestación de servicio.

En el contexto del contrato de servicios profesionales médicos también se encuentra un tipo de responsabilidad que es la responsabilidad médica colectiva y se da en el momento en que intervienen médicos que no conforman un grupo o un equipo, y se causa un daño a un paciente en particular, en estos casos no se puede determinar quién es realmente el autor del daño por la conexidad de sus actuaciones, Jaime Arrubla (2013) afirma lo siguiente en dichos casos, la forma de exonerarse alguno de los implicados sería demostrando su no participación en el grupo o acreditando quién es el autor real del daño (pág. 38). Esta afirmación podría ser utilizada en todos los casos en los que se quiera involucrar a la plataforma como responsable en la ejecución de un

servicio mal prestado por algún profesional que haya sido contratado por una plataforma, pues al tratar de vincular a la misma en un proceso, esta va aducir que ella no tuvo una participación directa en la ejecución del servicio, sirviendo únicamente como un medio de comunicación para la contratación.

Aquí hay que hacer una aclaración y remitirnos a la teoría general de las obligaciones donde existe, entre otras, dos tipos de obligaciones cuando contratamos o nos obligamos a realizar una conducta que podría ser un servicio y son las obligaciones de medio y las obligaciones resultado. Algunos de los servicios ofrecidos por la plataforma son obligaciones de resultado y otras obligaciones de medio como por ejemplo el pedir un cerrajero para el cambio de una llave, ya que la obligación del cerrajero es cambiarle la llave y el cliente sabe que esto debe cumplirse en su totalidad, mientras que hay obligaciones de medio como por ejemplo el solicitar una cita con un médico para curar cierta enfermedad o solicitar un abogado para ir a un proceso, estas son obligaciones de medio en las cuales estos profesionales se comprometen a prestar sus servicios y hacer el mejor esfuerzo, así como a poner todos sus conocimientos para la realización de la labor, pero no se garantiza el resultado.

A la hora de medir un daño y la responsabilidad de alguien se debe saber el tipo de obligaciones de que se trata, porque no podemos exigirle a alguien algo más de los que realmente se comprometió. Es posible afirmar la vinculación de una persona o empresa en la responsabilidad del daño causado a otra persona por la prestación de un servicio, debe comportar un elemento determinante y es la participación dentro de la prestación directa del servicio. En otras palabras, si soy una persona que pide un servicio de medicina, debo sufrir un daño de manera directa o indirecta por alguien en el campo de la medicina, ya sea quien formalmente contrató a médicos

para prestar servicios en su determinada entidad o los médicos que de manera independiente ejercieron su profesión y causaron un daño, esto podría ser utilizado para los demás contratos de arrendamiento de servicios y excluiría de manera irrevocable a la plataforma One Way, ya que ellos no contratan profesionales para la prestación de servicios, sino que contratan con profesionales y entidades comerciales o privadas para llevar a cabo publicidad de sus servicios, esto, darlos a conocer de una manera exponencial a través de algo denominado Economía Colaborativa.

Economía colaborativa

La Economía Colaborativa se caracteriza por ser un sistema fundamentado en la cooperación de la sociedad que permite importantes alternativas de financiación, desarrollo empresarial y laboral; ahora bien, es importante mencionar que la implementación de este sistema se da como consecuencia de una era de globalización y digitalización, en donde la producción de bienes y servicios se basa en la innovación y producción tecnológica de productos de consumo de calidad al más bajo costo y representando para los afiliados de las plataformas digitales un sin número de utilidades y beneficios, entre otros, el de romper con las barreras territoriales y crear en la sociedad la necesidad de adquirir nuevos hábitos de consumo (Amaya & Forero, 2016).

Es claro que este tipo de economía es el resultado de un proceso inmenso de globalización que se viene desarrollando desde principios del siglo XX cuando se empezaron a crear grandes inventos que modificaron la forma de vivir de las personas y más exactamente desde la creación de los ordenadores o computadoras, puesto que la codificación de ellos fue la base para crear todo tipo de software inteligente que ayuda a mejorar la calidad de vida de las personas,

minimizando riesgos de actividades altamente peligrosas y dando lugar a formas de consumo y comercio nunca antes vistas en la comunidad.

También es claro que al mismo tiempo que se venían creando nuevas tecnologías para facilitarnos la vida, también se estaban consolidando en el mercado grandes empresas y algunos monopolios que prestaban servicios y vendían productos de una manera tradicional, sin utilizar de por medio grandes avances tecnológicos, y tal fue su grado de poder en Colombia y en el mundo que las leyes se desarrollaron pensando en estos jugadores claves para el mercado, sin prever la llegada de nuevos participantes.

Colombia, en la promulgación de su Carta Constitucional de 1991, dio paso a una gran descentralización económica que se fundamentó en las libertades individuales, el libre mercado, la libre empresa; parámetros que han sido aplicados con cierta dificultad, tanto en Colombia como en América latina, pues si bien observamos, estos principios sí son utilizados en estos países, pero la carga legal y tributaria que tienen las empresas ha sido tan alta que es muy difícil mantener una empresa rentable.

Si bien el origen de La Economía Colaborativa se remonta al siglo XX, para nuestro estudio es importante hablar del surgimiento de la misma a partir del siglo XXI, pues en 2008 sucedió algo que no había tenido precedente en la economía moderna basada en el capitalismo y el hiper consumismo, y es que en esta fecha los Estados Unidos sufre un gran crisis financiera, que no solo afectó a ese país, sino que se convirtió en una crisis financiera global, afectando a grandes países como España, Grecia, entre otros. A partir de este momento es cuando empiezan a gestarse ciertos cambios en la economía y en el modo de consumir de las personas, pues se pasó de un consumismo excesivo y desenfrenado a un consumismo moderado y apoyado en ver

la utilidad de lo que se consume, es en este momento cuando nacen economías que se fundamentan en la cooperación.

Entonces, el fin de las economías fundamentadas en la colaboración o Economía Colaborativa es que realmente se llegue a un beneficio de la manera más viable, pero ese beneficio únicamente se encuentra si se trabaja en conjunto y se colabora. Dado esto, La Economía Colaborativa les permite a las personas hacer la mayor y mejor utilización de los bienes ya adquiridos por las mismas personas.

Casos exitosos

Uno de los ejemplos más importantes que podemos destacar aquí es el de Uber. La *startup* norteamericana que con un modelo de Economía Colaborativa le permitió a todas las personas que tuvieran un carro particular, sacarle el mayor provecho posible, pues a través de su plataforma pueden utilizarlo, no sólo para transportarse, sino para generar ingresos extras, conduciéndolo como un medio de transporte público.

Otro de los casos de éxito mundial de plataformas colaborativas es el de Airbnb. Una plataforma que te permite sacarle el mayor provecho a tu casa, debido a que, si tienes alguna habitación desocupada, puedes arrendarla a gente que viaja a tu ciudad y quiere algo más cálido y hogareño que un hotel. Por medio de esta plataforma, se ofertan diferentes habitaciones y hospedajes con precios muy asequibles al público que puedes reservar *online*. Gracias a Airbnb, todos podemos generar ingresos extras, sacándole el mayor provecho a nuestra casa o apartamento.

Estos son algunos de los casos más conocidos de Economía Colaborativa. Pero esta economía no se queda únicamente en que le podamos sacar el mayor provecho posible a nuestras cosas, sino también a nuestras habilidades o nuestras creaciones artísticas y este es el caso de las personas o empresas que han desarrollado programas complejos, capaces de crear *markets place online* enormes, con una capacidad de flujo de clientes exponenciales y creando una nueva forma de competencia de mercado; aquí caben varios ejemplos y son Rappi, Booking.com y One Way.

Tanto Rappi como Booking.com son creaciones intelectuales de empresas que han tenido ideas magníficas y han empleado la Economía Colaborativa para llevarlas a cabo. Rappi, empresa colombiana, es uno de los casos más exitosos del mundo en este sector y es simplemente genial. Rappi es un *market place* donde se ofertan productos y algunos servicios. Esta plataforma colabora con dos grandes sectores que son: 1) restaurantes y supermercados y 2) personas que tengan una moto o bicicleta y quieran sacarle el mayor provecho llevando domicilios.

Por un lado, los restaurantes y negocios pueden sacarle el mayor provecho llevando su negocio a un *market place* virtual donde tendrán la entrada a un mercado gigante y por ende, podrán vender más y generar más ingresos; y por el otro lado, están las personas que actúan como domiciliarios quienes pueden generar ingresos a cualquier hora, trabajando con su moto o bicicleta y todo esto gracias a una creación artística (software) que generó una empresa. Booking.com es un portal que aglomera a miles de hoteles en el mundo y al igual que Rappi es una creación artística y tecnológica que le permite a los hoteles generar más visitas, ganancias y visibilidad en la red. Otro gran ejemplo de Economía Colaborativa.

One Way, es una plataforma colaborativa que les permite a las personas sacarle el mayor provecho a sus propias habilidades, capacidades o negocios que impliquen la creación intelectual

y profesional de un individuo. Esta plataforma conecta dos mercados: las personas que buscan un servicio y los profesionales que lo ofrecen ya sean independientes o profesionales que tengan un negocio, oficina, buffet, o empresa. One Way, es un emprendimiento artístico y tecnológico que empezó a desarrollarse en el año 2017, por tres jóvenes de la ciudad de Pasto, pero pensada para lanzarla en la ciudad de Medellín. Presentaron su primera versión al público en febrero de 2018 y duraron 10 meses promoviendo su primera versión beta como prueba de mercado.

Análisis de las personas que trabajan en las plataformas colaborativas.

Las plataformas tecnológicas con su modelo de Economía Colaborativa claramente han llegado para ayudarnos a trabajar, generar nuevas formas de trabajo o simplemente utilizar las mismas formas de trabajo de antes pero desde una nueva perspectiva que podría ser muy beneficiosa para las personas.

Podemos ver en la realidad económica del país que estas plataformas han creado nuevas formas de trabajo pues hace 15 años atrás no existía tal trabajo como el transportar gente desde tu carro particular o el de ser un domiciliario en el momento que yo quisiera o acceder a trabajos generales como pasear un perro, sin tener experiencia alguna o cumplir requisito alguno más que las ganas y buena voluntad de querer hacerlo.

Las condiciones por las cuales acceden las personas a trabajar por medio de estas plataformas son diferentes y entre ellas están: la necesidad de generar ingresos, gusto, vocación, facilidad o generar ingresos extra.

Logramos que una persona accediera a darnos una entrevista y contarnos como ha sido su experiencia utilizando la aplicación móvil One Way y los resultados parecen ser favorables pues se notaba feliz con lo que había logrado con la aplicación. Algunos de los hallazgos más importantes de esta entrevista fueron el saber que, el entrevistado relataba con mucha fluidez su vinculación a la plataforma pues describió como que conoció la plataforma por redes sociales y solo con descargarla en su celular pudo empezar a realizar trabajos independientes para personas que lo solicitaban para cosas específicas en el ámbito del diseño gráfico, parecía estar a gusto con la aplicación (Julio, 2018).

Existen varios factores comunes entre las personas que acceden a trabajar por medio de plataformas:

1. Necesidad de generar ingresos ya sean necesarios o extras.
2. Les gusta el trabajo informal, sin horarios ni jefes directos.
3. Miran las plataformas o la tecnología como un medio facilitador.
4. La mayoría de los que acceden son Millenials (nacidos a partir de 1985)
5. Los jóvenes optan por utilizar tecnología en su trabajo porque les facilita la vida y la generación de ingresos.
6. La aplicación One Way resulta útil y fácil de usar. (Julio, 2018)

Funciones de la plataforma One Way

One Way es una plataforma colaborativa que une dos mercados existentes: uno es el de los profesionales independientes, negocios y empresas que prestan diferentes tipos de servicios profesionales y otro es el de las personas que necesitan estos tipos de servicios y tienen la

capacidad de acceder a ellos. Realmente lo que hace la plataforma es permitir una comunicación directa con estos profesionales, a través de un medio tecnológico que es la aplicación móvil. Dentro de ésta, encontramos una serie de herramientas que facilitan la comunicación y la obtención de los servicios: tiene un chat interactivo directo con el profesional, ubicación GPS, botones para solicitar un servicio pre-publicado por el profesional y hacer un anuncio con una oferta para que el profesional acceda a ella.

Dentro de sus términos y condiciones encontramos unas definiciones entre las cuales están el concepto que ellos mismos hacen sobre estos: “Constituyen los términos que han de regular el uso que los Consumidores dan a la plataforma, así como de las relaciones contractuales que se pueden generar entre Consumidores y Profesionales” (Oneself Technologies SAS, 2018); definen Intermediario, como aquel que presta su desarrollo tecnológico (plataforma virtual) para que sirva de herramienta de ayuda entre profesionales y consumidores de diferentes servicios y así facilitar la contratación (Oneself Technologies SAS, 2018). Estas definiciones nos advierten claramente que entre los consumidores y profesionales se puede dar una relación contractual, pero excluyendo de la misma a la plataforma, pues ellos se definen como un intermediario quien facilita su herramienta tecnológica para la contratación, muy parecida a lo que diferentes medios de comunicación, como la radio, televisión o prensa hacen.

One Way tiene dos interfaces: una para usuarios normales (quienes compran) y otra para los profesionales o *workers* (trabajadores) como ellos los denominan. En la interfaz de profesionales existe un botón denominado “en línea”, que es utilizado por ellos cuando quieren trabajar y están dispuestos a recibir ofertas laborales de los clientes, por el contrario, si no están

en línea no recibirán nada. La plataforma no condiciona el uso de este botón, los profesionales son libres de ingresar en el momento que ellos lo deseen.

En síntesis, One Way define su función como un medio tecnológico intermediario que permite la comunicación entre dos mercados, con el fin de que ellos puedan hacer algún tipo de negocio jurídico para la prestación de un servicio. Plataforma: Aplicativo web y móvil administrado por el intermediario que permite la concurrencia en un mercado de oferentes y demandantes, para la celebración de negocios jurídicos determinados (Oneself Technologies SAS, 2018)

Obligaciones frente a los usuarios.

Las aplicaciones móviles y plataformas por ser una creación de empresas privadas y tener un software que es considerado una creación intelectual y que por lo mismo, en Colombia está protegida por derechos de autor, cuando son lanzadas al mercado se rigen por unos términos y condiciones de uso que son realizados y materializados por estas empresas. Podríamos decir que se asemeja a un contrato de adhesión tal como lo dice Arrubla (2013) en su libro Contratos Mercantiles: “se limita la intervención de las partes, pues el examen del contenido del contrato queda reemplazado por la mecánica, consistente en formularios pre impresos redactados por la empresa” (pág. 62).

En muchos casos este tipo de contratos son utilizados por las empresas con varios fines, entre ellos y para asemejarlo a este caso en concreto, el dar una licencia de uso de la plataforma a los usuarios que si bien la empresa ha creado el servicio y ha desarrollado un modelo de negocio, es muy difícil que se entre a discutir con cada usuario los términos y condiciones de uso,

pues sería imposible un escalamiento de la empresa y una sostenibilidad en el mercado. Es por esto que se crea unos términos pre impresos para ser aceptados o declinados por los usuarios. Son ellos voluntariamente quienes aceptan utilizar el software bajo estas condiciones.

Los términos y condiciones de la plataforma se pueden encontrar tanto en la aplicación móvil como en la página web de One Way y cuando te registras o ingresas a la plataforma debes aceptar los términos para continuar utilizando los servicios de la misma.

Para el análisis, es necesario saber algunas definiciones como lo que ellos denominan “el intermediario”, publicidad, consumidores, profesionales y que la plataforma One Way es operada por la empresa Oneself Technologies S.A.S.

Intermediario: Para este caso diremos que es aquel que presta su desarrollo tecnológico (plataforma virtual) para que sirva de herramienta de ayuda entre profesionales y consumidores de diferentes productos y servicios y así facilitar la contratación. **Publicidad:** Es toda forma de comunicación realizada por el intermediario, los consumidores o profesionales con el fin de brindar información sobre servicios, actividades comerciales y comunicar estrategias o campañas publicitarias o de mercadeo, propias o de terceros, realizada como mecanismo de referencia y no como oferta pública. **Consumidores:** Toda persona natural que entra a la plataforma con el fin de obtener algún servicio que aquí se oferta o realizar cualquier actividad que involucre la funcionalidad de la plataforma. **Profesionales:** Toda persona natural o jurídica que usa la plataforma para ofertar sus servicios, certificada por una institución educativa o con conocimientos sobre alguna disciplina que no necesite de un título universitario, verificados y con experiencia laboral (Oneself Technologies SAS, 2018).

One Way se define como un medio publicitario que no interfiere entre consumidores y profesionales para la realización y prestación del servicio y expresamente hace reconocer a sus usuarios en general que entienden el hecho de que One Way no presta servicios directamente como empresa. El intermediario a través de la plataforma realiza las siguientes acciones: 1) A manera de publicidad se exhiben diferentes servicios que sirvan de referencia para consumidores. 2) Facilita la comunicación y el encuentro de consumidores y profesionales para la realización del negocio jurídico. Sólo aplica para el público que reside en el territorio colombiano. La contraprestación económica se hará en efectivo después de recibido el servicio. Usted reconoce que One Way, la creación de la empresa Oneself, no presta ningún tipo de servicio profesional, técnico tecnológico o cualquier otra clase de servicio y que estos servicios son prestados por terceras personas naturales o jurídicas capaces de contratar a la luz de la ley colombiana, que no están empelados por Oneself, ni por algún afiliado (Oneself Technologies SAS, 2018).

One Way en ningún momento habla de contratar o hacer algún tipo de negocio jurídico con algún usuario de la plataforma, distinto a prestar sus servicios como intermediario publicitario tecnológico. En Colombia para que exista una subordinación laboral frente a un empleador y el trabajador adquiera la calidad de tal se necesita: 1) Prestación personal de un servicio. 2) Remuneración. 3) Subordinación. Fue dictado por medio de sentencia del Consejo de Estado “necesariamente los tres elementos propios de una relación de trabajo, como son la prestación personal del servicio, la remuneración y, en especial, la subordinación y dependencia del trabajador respecto del empleador” (Ámbito Jurídico, 2016). Es claro que la plataforma One Way no subordina a los profesionales que entran a ser parte de ella ni los obliga a cumplir horarios ni interfiere en los precios de sus servicios, ni siquiera en el pago de estos; por lo que afirmamos

que no existe relación laboral entre la plataforma y el profesional, ellos son trabajadores autónomos a los cuales la plataforma está ayudando a generar más ingresos ofertando, a manera de publicidad, dichos servicios.

Estas personas, negocios o empresas que trabajan con estas aplicaciones o plataformas digitales no firmaron ningún contrato de trabajo de los regulados por las legislaciones del mundo, sino que sus términos se rigen por unos términos y condiciones de uso interno del software, modalidad válida que ha venido aplicándose a todo software creado en un computador. Estas plataformas utilizan la tecnología para crear nuevos sistemas que ayuden a las personas en diferentes tareas o necesidades diarias o generar ingresos potenciando sus habilidades, encajando perfecto en la definición de Economía Colaborativa.

Teniendo claro que la función de One Way es de servir de intermediario tecnológico para la comunicación de dos mercados, siendo utilizada la plataforma como un medio de comunicación publicitario, regula la entrada de sus usuarios diciendo u otorgándoles unas calidades que ellos decidieron aceptar al ingresar. Los profesionales son los más definidos con estos términos, pues sólo pueden ser o tener ciertas cualidades y deben poder acreditarlas, ya que One Way hace un estudio general sobre el perfil de sus usuarios o profesionales, así lo dice en sus términos y condiciones "...Después de un estudio de certificación realizado por Oneself, los profesionales dados de alta para acceder a la plataforma recibirán un código de acceso a la aplicación y podrán disfrutar de los beneficios de One Way (Oneself Technologies SAS, 2018). Quiere esto decir que existe un filtro realizado por la compañía como prevención de las personas que trabajan con ellos y que son elegidos según ciertas métricas internas, de acuerdo con sus intereses.

One Way se cuida de qué tipo de profesiones ofertan sus servicios por este medio, verificando cualidades de un profesional a la luz del ordenamiento colombiano, donde se exige un título educativo para ejercer las diferentes profesiones. El desarrollo de un profesional en su carrera es libre, una vez se obtiene el título, por lo cual corresponde a la justicia colombiana, después de consumado el hecho, determinar el grado de responsabilidad de dicha persona en la prestación de un servicio y la generación de un daño, pero ni el Estado ni la plataforma pueden regular a priori el libre desarrollo de la profesión. El Estado puede controlar a través de ciertas entidades la manera de ejercer, pero no las actuaciones, dándonos un claro panorama de que la responsabilidad en la prestación del servicio es personal de quien la presta y no de quien te facilita los medios para encontrar un trabajo a realizar.

La Constitución (art. 26) otorga al Congreso de la República la facultad de exigir títulos de idoneidad para el desarrollo de ciertas actividades y establece, como regla general, la inspección y vigilancia del ejercicio de las profesiones por parte de las autoridades competentes. Lo anterior, en razón a que el constituyente supone que:

(i) las profesiones comportan una necesaria formación académica como garantía de aptitud para la realización de la actividad profesional, reduciéndose de esta manera el riesgo social que puede implicar su ejercicio, y que (ii) las ocupaciones, artes y oficios que no impliquen un riesgo social, no requieren por lo general una especial formación académica, aun cuando también es posible imponer reglamentación, inspección, vigilancia y cierta escolaridad. Así las cosas, observa esta Corte que el ejercicio de una profesión u oficio se funda en el respeto a la libertad individual de escogencia de una actividad laboral y en la protección de los riesgos sociales que, por su posible incidencia, exigen del

legislador una regulación que, para que sea legítima, deberá ser razonable y proporcionada, de manera que no signifique una restricción arbitraria e inequitativa al ejercicio de tales actividades individuales (Corte Constitucional, 2010).

Esta nueva forma de fomentar empleos y generar un cambio significativo en las economías, a través de las tecnologías o lo que comúnmente se ha denominado como la “4ta. Revolución Industrial”, ha generado inmensos debates nacionales e internacionales, en cuanto a la responsabilidad de estas plataformas sobre los productos y servicios que por medio de estas se ofertan, pero si analizamos el trasfondo de la anterior afirmación podemos darnos cuenta que las legislaciones de todos los países del mundo únicamente han suscitado problemas cuando la plataforma intermediaria, llámese Uber, Rappi, Indriver, One Way, presta su servicio; no obstante, hay otras plataformas que son intermediarias de mercados selectos y no han sido juzgadas, sancionadas ni nada por el estilo, es el caso de plataformas como Amazon, esta plataforma une dos mercados selectos y actúa como intermediario, potencializa las ventas de muchas empresas y nadie ha sugerido culpar a Amazon cuando un producto que se pidió por esa plataforma haya causado un daño, cualquiera que sea, a una persona. La gente lo ve como absurdo culpar a Amazon, y lo es, pero no pasa igual con los que prestan servicios, en estos casos si se trata de incluir a la plataforma como responsable, aun cuando esos servicios son prestados por terceros, empresas o negocios independientes.

One Way se rige por unos términos y condiciones que, se considera, no se encuadran en ninguno de los contratos mercantiles típicos regulados por la legislación colombiana, situación que lo pone en un vacío jurídico siendo un reto para el ordenamiento jurídico.

Conclusiones.

One Way es una plataforma que pertenece a La Economía Colaborativa de Colombia y que actualmente está funcionando como un intermediador entre la oferta y la demanda de los servicios profesionales, generando una plataforma de publicidad interactiva que facilita la contratación directa con un profesional o negocio en determinadas actividades.

No existe regulación actual que se pueda aplicar a este tipo de plataformas digitales ni a su relación con las personas que para ellos trabajan o quienes aprovechan la funcionalidad de la plataforma. Estas plataformas hacen parte de una nueva economía a la cual no se le pueden aplicar las normas tradicionales en materia laboral y en materia mercantil, pues el modelo de negocio gestado por éstas, hace que no sea viable ningún contrato típico previamente regulado; pero ahí está la esencia de los contratos mercantiles que es la atipicidad y posibilidad de ir avanzando en cuanto a nuevas formas de realizar los negocios jurídicos, esto hace que el derecho evolucione y no se estanque en lo tradicional, y es una labor muy importante del legislador el poder prever los medios idóneos, para tratar de abarcar las nuevas tendencias del mercado en su marco regulatorio.

La plataforma de One Way no puede ser responsable por los daños ocasionados por los profesionales de las diferentes ramas que la utilizan para publicar y tener comunicación con sus clientes, pues la única labor que cumple One Way es ser un intermediario para la publicidad y comunicación y que así se pueda llegar a un acuerdo de voluntades para perfeccionar un negocio jurídico entre oferta y demanda de quienes solicitan y prestan un servicio profesional. La única manera que se puede vincular a la plataforma, en la responsabilidad por la mala prestación del servicio, es cuando ésta tenga y se demuestre un nexo causal entre el daño, la prestación del

servicio y la propia plataforma, pues como ya lo vimos, al no ser parte de la ejecución del servicio ni de la contratación, ésta no responderá por los daños ocasionados.

Referencias

- Amaya, M. P., & Forero, H. D. (2016). *Intervencion estatal en la economia colaborativa*. Obtenido de Crowfounding en Colombia: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/15521/HERNANDARIOFORERO-CARRILLO2016.pdf;jsessionid=EBA0E5D630038CFDEDFD33371135E968?sequence=3>
- Ámbito Jurídico. (26 de julio de 2016). *Subordinación, factor determinante del contrato laboral frente al de prestación de servicios: Consejo de Estado*. Obtenido de ambitojuridico.com: <https://www.ambitojuridico.com/noticias/laboral/administrativo-y-contratacion/subordinacion-factor-determinante-del-contrato>
- Arrubla Paucar, J. A. (2013). *Contratos mercantiles*. Bogotá: Legis.
- Corte Constitucional. (14 de julio de 2010). *Sentencia C-568/10*. Obtenido de Corte Constitucional: <https://www.corteconstitucional.gov.co/RELATORIA/2010/C-568-10.htm>
- Julio, J. (19 de Octubre de 2018). Entrevista worker One Way. (C. Córdoba, Entrevistador)
- Oneself Technologies SAS. (2018). *Terminos y condiciones one way*. Obtenido de <https://www.onewayon.com/Terminos.php>