

---

## *La economía colaborativa*

*José María López Jiménez*

La potencialidad de la economía colaborativa va mucho más allá de lo que podemos imaginar. No se trata de una promesa de futuro sino que, en muchos aspectos, las plataformas son una realidad que ya se utiliza en el día a día por los ciudadanos, como se muestra en la entrevista al usuario de una de ellas, Javier Marín, que es asiduo de BlaBlaCar y, como se puede comprobar, está más que satisfecho.

José María Hidalgo, profesional de la informática, aporta interesantes reflexiones que superan ampliamente las fronteras de su sector, para adentrarse en la verdadera razón de ser de las plataformas, que, en su opinión, deberían huir, en contra de la tendencia que se puede apreciar, de fines crematísticos. Su visión confirma que cualquier acercamiento a la economía colaborativa debe acometerse partiendo de varias disciplinas.

Ignacio Gomá, abogado buen conocedor de las monedas virtuales, sus potencialidades y su problemática, se inclina por un mundo en el que las monedas emitidas por los bancos centrales compartirán protagonismo con las monedas virtuales, de las que Bitcoin no es más que una entre otras 800. Las monedas virtuales habrán superado la prueba crucial cuando sean, sin oscilaciones excesivas, una auténtica reserva de valor. Pero la base del sistema de estas monedas, que es el “blockchain”, tiene capacidad para ser útil en muchos otros ámbitos distintos del estrictamente “monetario”.

En la entrevista a Enrique Fernández Albarracín, que es Socio Responsable de Regulación Financiera de EY España, se trata sobre las tendencias de la innovación en el ámbito de la prestación de los servicios financieros. La crisis bancaria y el deterioro de la reputación de las entidades financieras tradicionales han propiciado que surjan las denominadas empresas “Fintech”, lo que, unido a la posibilidad de tratar ingentes cantidades de datos y predecir tendencias en base a dicho tratamiento, alterará la preeminencia de los bancos tradicionales y de los servicios que han venido prestando últimamente. Especialmente relevante nos ha parecido su reflexión, que compartimos, en cuanto a la necesidad de que Europa disponga cuanto antes de un sistema financiero sólido que le permita competir, en igualdad de condiciones, con los de otras áreas pujantes del planeta.

Francisco Pertñez, profesor de Derecho Civil en la Facultad de Derecho de la Universidad de Granada, se centra en sus respuestas en un aspecto tan crucial como es el de la adecuada protección del consumidor ante las nuevas tendencias. La clave, en su opinión, está en saber cuándo una plataforma opera realmente como empresario, pues solo en estos casos se aplicará la normativa para la protección de consumidores. Aunque lo deseable sería disponer de directivas o reglamentos comunitarios, será inevitable que el Tribunal de Justicia de la Unión Europea, como ya ha ocurrido con las cláusulas abusivas, tenga que tomar cartas en el asunto, concluye.

Enrique Sanjuán, magistrado de la Audiencia Provincial de Almería, parte, precisamente, de que la falta de regulación puede terminar trayendo problemas y abusos en perjuicio de los consumidores y de los ciudadanos en general. Aunque no cree realista que se promulgue una normativa internacional que regule las plataformas, sí cree que hay un ámbito en el que concurrirá el acuerdo de los Estados con carácter prioritario: la protección de la competencia.



Javier Marín

“No todo tiene que ver con el ahorro de gastos, pues los usuarios solemos compartir el respeto por el medio ambiente”

1. Usted es usuario habitual de BlaBlaCar, ¿cómo descubrió esta empresa? ¿Para qué desplazamientos la utiliza habitualmente?

La descubrí por Internet, tras obtener algunas referencias a través de conocidos. Aunque trabajo en Torremolinos (Málaga), estoy cursando en la actualidad estudios universitarios en Murcia. Como forma de reducir costes en los periódicos desplazamientos a dicha ciudad me planteé compartir mi vehículo con otros usuarios. Probé y me he convertido en asiduo de los servicios de esta compañía.

2. ¿Nos podría explicar brevemente en qué consiste esta plataforma?

Sí, claro: consiste en una red social para compartir el vehículo en largos recorridos. Un usuario pone su vehículo y lo conduce, de modo que se reparten con los demás usuarios los gastos que genera un desplazamiento en vehículo. Estos gastos son, por ejemplo, los relativos a gasolina, pero también posibles peajes, el mantenimiento del vehículo, el seguro de responsabilidad civil por daños causados a terceros, etcétera.

Por otra parte, no todo tiene que ver con el ahorro de gastos, pues los usuarios solemos compartir el respeto por el medio ambiente, pues, como es obvio, el traslado de varias personas en un solo coche reduce la emisión de gases contaminantes a la atmósfera.

3. En la práctica, ¿qué ahorro por viaje le puede suponer usar este servicio?

Todo dependerá de los pasajeros que viajen en cada recorrido, puesto que en algunos trayectos voy solo, al no haber personas interesadas en viajar ese día o a esa hora, en otros llevo a dos pasajeros, y en otros trayectos puedo llevar a más personas.

Generalizando, podemos considerar que el ahorro medio por desplazamiento puede ser de un 60% aproximadamente en relación con un viaje individual no compartido. Como se ve, para una economía doméstica se trata de un ahorro sustancial.

4. En el caso de que en algún desplazamiento surja alguna incidencia con otros pasajeros, ¿cómo se resuelve? ¿Asume la plataforma algún compromiso o responsabilidad? ¿Cómo son sus relaciones con otros usuarios de los servicios ofrecidos por esta compañía?

Atendiendo a mi experiencia como usuario, las posibles incidencias se resuelven, en principio, entre el pasajero y el conductor. En el caso de que no se llegue a una solución para ambas partes, de ser necesario se puede recurrir a BlaBlaCar, que procura remediar el conflicto de forma satisfactoria para los interesados.

En determinados casos, la plataforma asume responsabilidades por los incidentes que se puedan producir.

No obstante, tengo que admitir que mi relación con los distintos usuarios (pasajeros a los que yo transporto) es fantástica, lo que, por otra parte, es algo necesario para el normal desarrollo de un trayecto largo como los que yo realizo.

5. ¿Seguirá usando esta plataforma en el futuro? ¿Considera que este modelo se puede extender a otros ámbitos? ¿Cuáles?

Sí, la seguiré usando en un futuro, por los motivos indicados: ahorro de costes, compromiso con el medio ambiente, y por la relación que entablo con los compañeros a los que transporto.

---

En cuanto a la extensión de este modelo a otros sectores, estoy convencido de que ello es posible, partiendo de su eficacia y del ahorro de costes para los usuarios, en general. Por ejemplo, el modelo se podría exportar con facilidad —y creo que ya es una realidad— a la compartición de pisos para vacaciones o para la obtención de préstamos al margen del sector bancario tradicional.



José María Hidalgo

“La tecnología es donde la economía colaborativa encuentra a su mejor aliado, siendo su principal impulsor”

1. La economía colaborativa se ha extendido a materias como el transporte, el alquiler de viviendas, los viajes, los contactos personales o las finanzas. Todo apunta a que nos hallamos ante un fenómeno llamado a permanecer y a ensanchar sus fronteras. Se trata de una realidad con una justificación económica y conductual (la eliminación de intermediarios entre el oferente y el demandante, la reducción o la supresión de los precios en comparación con los del mercado tradicional, el retorno a formas primitivas de intercambio como el trueque —aunque no de cosas, sino de servicios—, etcétera). Desde el punto de vista jurídico se suscitan numerosas interrogantes que se irán respondiendo paulatinamente. Pero, para que todo este entramado de relaciones funcione, es imprescindible la base tecnológica: ¿qué nos puede decir al respecto?

En primer lugar, quiero destacar el verdadero sentido de la economía colaborativa, que nace del enfrentamiento entre el consumo y la propiedad. La economía colaborativa propone un consumo compartido de los bienes y servicios que se antepone a la propiedad.

Se entiende que para que exista un consumo de algo basta con el acceso y su uso, no teniendo por qué concurrir una relación de propiedad. Sirva como ejemplo el conocido uso compartido que, desde la década de los años 60, se hace en Ámsterdam con las bicicletas, gracias a la iniciativa de un organismo municipal.

Si trasladamos el anterior ejemplo al ámbito privado, en mi opinión, no me cabe duda de que para el desarrollo de una actividad empresarial, dentro de un marco legal, la figura jurídica más adecuada hoy por hoy sobre la cual se podría desarrollar el modelo de la economía colaborativa sería a través de organizaciones o sociedades sin ánimo de lucro, que nada tienen que ver con las sociedades limitadas, anónimas o cooperativas.

Pero hemos de reconocer que este análisis de origen guarda escasa relación con la aplicación de la economía colaborativa en el marco actual. El principal dogma “comparto mi propiedad a cambio de alguna otra cosa, o con el fin de que no me suponga una carga su mantenimiento”, choca de frente con su sucedáneo actual, otro concepto igualmente legítimo pero bien distinto que es “aprovechar mis bienes para obtener un rendimiento económico”.

Y coincidirá conmigo en que aquí es donde nacen todas estas interrogantes a las que el marco legal deberá enfrentarse para poder obtener respuestas.

La tecnología es donde la economía colaborativa encuentra a su mejor aliado, siendo su principal impulsor. Es el canal en sí, mediante el cual se pone de manifiesto esa “oferta” en el mercado. Las herramientas tecnológicas son las que están permitiendo que los propietarios puedan “compartir” un bien o servicio.

Y es en la mayoría de estos casos donde nos encontramos con esa ambigüedad, de compañías tecnológicas que deciden que su modelo de negocio se basará en su mayoría en una economía de escala, altamente ambiciosa y lucrativa, y que consiste en poner en servicio herramientas que sirvan para que esa economía colaborativa pueda fluir. Insisto en que no solo es completamente lícito poner como objetivo que se obtenga un lucro por ello, sino que además se convierte en algo necesario para que el servicio que se presta sea sostenible y pueda subsistir.

Pero la clave de todo no está en cuál será el modelo de negocio de la plataforma tecnológica, sino en las normas o reglas que estén contempladas de forma interna. Lo que dicha plataforma permite hacer a sus usuarios: si posibilita a sus usuarios a que también hagan negocio (caso de Uber, donde sus usuarios ofrecen tanto su vehículo como su servicio de chófer a petición de cada cliente) o haciendo que el lucro de su comunidad de usuarios no sea el objetivo (caso de BlaBlaCar, donde no compartes tu vehículo, sino el uso que tú haces con él).

---

Esa fusión entre economía colaborativa y plataformas tecnológicas es la que está cambiando el paradigma económico, buscando nuevas formas más productivas y eficientes de obtener un rendimiento económico, en su mayoría, sobre servicios tradicionales adaptándose a nuestro estilo de vida más actual.

Por consiguiente, he de discrepar respecto a la eliminación de intermediarios, pues esta intermediación no desaparece: las plataformas tecnológicas son las que asumen este rol, siendo indispensables para que se produzca ese acuerdo sobre el cual se comparten el uso y disfrute de ciertos servicios o productos.

**2. ¿Cuáles son los mayores retos que se presentan para articular, tecnológicamente, una plataforma de la economía colaborativa? ¿Considera que son excesivas las restricciones legales o, al contrario, hay demasiada laxitud regulatoria?**

Desde un punto de vista técnico, importa poco que tu proyecto sea de economía colaborativa o no.

Al fin y al cabo, cualquier “app”, red social o “marketplace”, no deja de estar expuesto a las exigencias del mercado y la competitividad, sin distinción alguna entre economía colaborativa y capitalismo.

Lo que convierte a una plataforma colaborativa en una herramienta útil es su uso extendido. De poco sirve un desarrollo tecnológico impecable si luego el servicio que ofrece no es aceptado por los usuarios.

Pero, aún así, si queremos articular aquella tecnología que tenga un fin “no especulativo”, deberá ir de la mano de aspectos legislativos. Deberá contener un mensaje claro y transparente para los usuarios y no sé hasta qué punto dicha prestación de servicios puede ser fiscalizada de alguna manera distinta, para facilitar que esas plataformas puedan continuar.

Respecto a las restricciones legales, ciertamente no soy jurista, y no conozco por tanto los detalles. Pero sí que tengo la sensación de que Europa es una comunidad mucho más restrictiva que Estados Unidos. Estamos en un área que vigila constantemente a las empresas con el fin de proteger al consumidor, lo cual es un esfuerzo muy saludable y de agradecer. Aunque quizás peca de exceso de control, siendo un lastre para que puedan despegar la mayoría de las “startups” que aquí nacen, ideas de negocio innovadoras, que por su disruptiva naturaleza van dando tropiezos con cualquier normativa europea, regulación o procedimiento burocrático.

Hemos visto muchos modelos de negocio aterrizar en Europa una vez que han alcanzado ya el éxito en América (caso de Airbnb), y vienen con un pulmón financiero más que suficiente para acaparar el mercado europeo en poco tiempo, disponiendo ya de una estructura capaz de sacar provecho de los vacíos legales que encuentran por el camino o pagando con buen gusto las multas por infracciones. Y las “startups” que nacen o que pretenden desarrollarse aquí, simplemente, no pueden hacer eso.

**3. Personalmente, de todos los espacios en los que la economía colaborativa ha tratado de implantarse e imponer un orden, ¿cuál le llama más la atención? ¿Hacia dónde estima que podría moverse este sector en el corto y medio plazo?**

En el sector inmobiliario podemos encontrar oficinas de “coworking”, donde la intención es compartir oficinas y despachos profesionales, junto con sus gastos y recursos. Un indiscutible ejemplo de economía colaborativa que ha emergido gracias a la tecnología.

En detrimento, tenemos el alquiler vacacional, que es algo que siempre ha existido, ya sea con intención colaborativa o no. Gracias a Internet se ha visto fuertemente impulsado, con un crecimiento tan desproporcionado en algunas grandes capitales que está afectando gravemente al sector de los alojamientos regulados y haciendo saltar la alerta del tradicional sector turístico, que crea el 20 % del empleo en España y que aporta el 12 % del PIB.

Sostengo como algo indiscutible que el éxito rotundo de las plataformas tecnológicas en el sector turístico ha creado un desorden.

Otro espacio interesante lo encontramos en el sector financiero, con la aparición de la moneda virtual o criptomonedas (“bitcoin”, etc.) y la tecnología “blockchain”. El dinero virtual nació siendo el mejor amigo de la economía colaborativa. Coincide plenamente con esa filosofía de consumo, de libre uso y ajeno a la regulación bancaria y de los Estados. Pongo en valor sus innumerables ventajas: es simple, confiable, sin intermediarios ni comisiones, permite vincular contratos, etc. Pero en mi opinión, y en vista de algunos acontecimientos ocurridos recientemente, se me antoja como algo que trata de mantener unos principios difícilmente creíbles, dado que actualmente un “bitcoin” equivale a unos 4.000 euros, lo cual me hace sospechar que por inercia está dejándose transformar en otro tipo de moneda (o pseudo moneda) muy especulativa.

---

Con todo ello, salvo casos aislados, opino que el futuro de la economía colaborativa cada vez está más acorralado. En su gran mayoría servirá como ha pasado en estos últimos años: como pretexto para lanzar cada proyecto tecnológico.

4. Otro de los temas de moda de los últimos años, que no deja de estar interconectado con la economía colaborativa en un contexto de crisis financiera y cuestionamiento del trabajo por cuenta ajena, es el del emprendimiento. La creación de empresas tecnológicas como Facebook o Google ha servido para que se extienda la idea de que existe un nuevo “El Dorado” por descubrir para aquel que tenga una buena idea e incluso sin los medios suficientes se posiciona adecuadamente. La economía colaborativa podría estar alentando que se multipliquen iniciativas que el propio mercado irá desechando según se constate su falta de viabilidad, y, por tanto, su inconsistencia. Le pregunto como emprendedor y profesional tecnológico: ¿es una tarea sencilla hacerse un hueco en el mercado tecnológico en estos tiempos de confusión? ¿Hay una demanda real de la economía colaborativa de profesionales de su sector? En caso afirmativo, ¿de qué perfiles en concreto?

El emprendimiento para nada es tarea fácil. Se ha instalado una falsa ilusión, fundamentada en el nada acertado principio del bajo coste que tiene abrir un comercio electrónico, donde puedes vender tu producto a todo el planeta. Obviando elementos tan imprescindibles como, por ejemplo, la inversión en “marketing” (hazte ver en un océano), el valor añadido (distinguirte entre cientos o millones como tú), la post-venta (no es lo mismo atender diariamente a dos clientes con problemas que entran en tu comercio tradicional, que atender diariamente a los mensajes de 300 clientes descontentos que además te harán mala publicidad en redes sociales), e ignorando amenazas como “a mayor mercado, mayor competitividad”, “guerra de precios”, etc.

La demanda real no existe. Vivimos tiempos de disrupción en el consumo, donde la demanda primero se crea y luego se cubre. Esto genera un ritmo exacerbado en el consumo: estar comunicados a todas horas (Whatsapp), control de mi entorno en tiempo real (“wearables”). La humanidad ha evolucionado hasta nuestros días sin tener esas “necesidades”.

En cuanto a mi sector profesional, la colaboración está a la orden del día. El desarrollo web, aplicaciones móviles, “marketing online”, diseño, sistemas y seguridad informática son disciplinas que en muchos casos van de la mano. Proyectos o clientes que requieren de la atención de distintos perfiles profesionales. Pero, en definitiva, nos nutrimos unos de otros para enriquecer o incrementar nuestra actividad profesional. Normalmente, en estas oportunidades de negocio no suele haber acuerdo de intercambio de servicios, sino que cada uno hace su acuerdo mercantil tradicional, bien con el cliente final, bien a través de su prescriptor.

5. Para terminar, le planteo una cuestión sobre el “big data”, que parece ser una panacea tanto para los empresarios como para los consumidores: para los primeros, por poder ofrecer a sus clientes un servicio personalizado y sofisticado, y, para los segundos, por la comodidad de que otro piense por ellos y le ofrezca servicios o bienes a medida. ¿Cuáles son los retos tecnológicos del “big data”? ¿Es tan sencillo predecir la conducta de los clientes acudiendo a la información acumulada por la propia empresa o adquiriendo esta información en el mercado? ¿No está en juego la privacidad del usuario, e incluso su libertad para la toma de decisiones?

Uno de los grandes retos en materia de “big data” lo tienen las Administraciones Públicas. Considero que la política de transparencia pasa por algo más que publicar el currículum y salario de nuestros gobernantes.

La ventanilla del ciudadano debe contemplar no solo tramitaciones o gestiones administrativas sino consultas en tiempo real sobre cualquier cosa que acontezca: casos de gripe detectados recientemente en los centros de salud, denuncias por agresión registradas en una concreta comisaría, consultas por malos tratos en la oficina de atención ciudadana de otra provincia, etcétera.

Si todos los estados miembros de la UE se comprometen de lleno en actualizar sus sistemas y ofrecer abiertamente una información fiable, sin duda el compromiso político para con los ciudadanos estará muchísimo más garantizado. Sin duda alguna, lo más favorable, siempre que tu presupuesto lo permita, será disponer de información de proveedores de “big data”. Explotar adecuadamente la información aislada de tu propio negocio aportará muchas cosas. Pero si además somos capaces de poder cotejar con la información que hay en el mercado global, ahí es donde encontramos la fuerza, donde verdaderamente está la anticipación en la toma de decisiones.

El “big data” en sí no es ninguna amenaza para preservar la privacidad. Sí lo serían las malas prácticas sobre cómo la empresa recolectora de información tenga diseñado su algoritmo de recogida de datos, o si los usos o hábitos de consumo están asociados a un perfil de ciudadano pero totalmente despersonalizados, no vinculados a ningún nombre y apellidos ni DNI.

Omitir la legislación al respecto (protección de datos, servicios de la sociedad de la información) sería cometer una irregularidad incluso punible.

Pero sí que considero que la toma de decisiones se irá convirtiendo cada vez más en una ciencia muy precisa. La matemática y la estadística se posicionarán frente a la intuición. Nuestro día a día se irá transformando dejando a un lado la arbitrariedad de los acontecimientos, las circunstancias dejarán de ser casualidad. Da mucho que pensar.



Ignacio Gomá

“Todavía no sabemos con seguridad qué ocurrirá respecto de estas monedas virtuales, aunque yo tiendo a pensar que un desplazamiento total de las monedas “oficiales” no es un escenario en absoluto probable”

1. Si hay una materia en la que el impacto de la economía colaborativa puede ser particularmente revolucionario es el de las llamadas “monedas virtuales”. Dentro de estas, no se puede negar el rol preponderante desempeñado por Bitcoin, ¿pero cree que puede llegar a desempeñar adecuadamente las tres funciones típicas del dinero: servir como medio de pago, como unidad de cuenta y como depósito de valor? ¿Llegarán a imponerse las monedas virtuales? ¿Desplazarán a las monedas soberanas o coexistirán con ellas?

Todavía no sabemos con seguridad qué ocurrirá respecto de estas monedas virtuales, aunque yo tiendo a pensar que un desplazamiento total de las monedas “oficiales” no es un escenario en absoluto probable. Sí contemplo la posibilidad de que coexistan con estas últimas.

Es cierto que Bitcoin ha crecido mucho y que es, por el momento, la criptomoneda más famosa, pero ya hay otras que le están haciendo una dura competencia, particularmente Ethereum, que utiliza la tecnología de Bitcoin (*blockchain*), pero de una forma supuestamente mejorada. Además, ya existen más de 800 monedas digitales en un mercado aún muy sujeto a la volatilidad, la inseguridad jurídica y el recelo de muchos ciudadanos.

Por otra parte, debo decir que no estoy del todo de acuerdo con que Bitcoin funcione como una reserva de valor. Sí pienso, en cambio, que sirve como un medio de pago (o intercambio) y como unidad de cuenta. Pero, hoy por hoy, creo que Bitcoin no cumple bien la tercera función de la buena moneda, la de servir de reserva de valor, porque nadie puede asegurar que dentro de unos años no haya dejado de utilizarse y que, por tanto, su valor sea irrisorio.

2. La presencia de una autoridad centralizada en la emisión de las monedas soberanas como es el banco central, con el absoluto respaldo del Estado y con la implicación de los tradicionales sistemas bancarios, ¿no le parece que son obstáculos difíciles de salvar por los promotores de las monedas virtuales?

En efecto. Romper las tradiciones ya es muy complicado en sí mismo, y más aún cuando el aspirante sustituto no ofrece (una indubitada) seguridad jurídica, o cuando al menos así se percibe por los ciudadanos y gran parte de los poderes públicos.

Considero que las ventajas que ofrece, más que Bitcoin, la cadena de bloques (*blockchain*) son muchas, dignas de estudiar e implantar a nivel general y para una multitud de prestaciones: *smart contracts*, servicios de pago, etc. Pero la sustitución total de nuestro sistema financiero, pese a los indudables defectos que ha demostrado tener, por una o más monedas digitales no parece probable, sobre todo porque éstas no aseguran, por ejemplo, que, si alguien nos roba nuestros “bitcoins” y los reclamamos, podamos recuperarlos, debido al anonimato relativo de que gozan aquéllos que usan Bitcoin y a que la entidad intermediadora no tiene capacidad ni autoridad para devolver el dinero en el caso, ya ocurrido, de que un *hacker* se lleve el dinero de sus usuarios.

3. ¿Cree que la pérdida de reputación que están sufriendo los bancos tradicionales puede influir favorablemente en el desarrollo de las monedas virtuales? ¿Pueden sacar partido de este escenario los nuevos competidores de la banca — las llamadas empresas “Fintech”— para impulsar monedas alternativas a las emitidas por los bancos centrales? ¿Es la reserva legal, en favor de los bancos, de la capacidad para captar fondos reembolsables del público otro obstáculo infranqueable para el desarrollo de esta nueva industria?

Aunque parezca contradictorio con lo anterior, sí. De hecho, es preciso tener en cuenta que Bitcoin apareció precisamente tras estallar la crisis económica y con el objeto de solventar algunos de los problemas más importantes de nuestro actual sistema financiero, basado en los bancos centrales, como la pérdida de poder adquisitivo como consecuencia de las políticas expansionistas, la inflación y el cobro de comisiones supuestamente elevadas por parte de los bancos que custodian nuestro dinero, entre otros. No creo que sea casualidad.

---

Ello explica, efectivamente, el auge tanto de las empresas “Fintech” como de las monedas digitales en la intermediación de servicios financieros. Aunque el sistema jurídico actual favorece la permanencia y supremacía de los bancos, nada impide que la tendencia del mercado termine por obligar al legislador a adaptar nuestras normas a una nueva demanda que, además, ofrece bastantes ventajas, aunque sólo sea a causa del aumento de la competencia en el mercado, que en el caso bancario español, por cierto, es manifiestamente mejorable.

4. Se impongan las monedas virtuales o no, sí parece que tendemos hacia un escenario, mucho más cercano de lo que podríamos pensar, de “dinero sin billetes y monedas”. ¿Qué reflexiones le merece este fenómeno? ¿Puede haber detrás de ello un interés por parte de los Estados en controlar más la economía y las finanzas de los ciudadanos y empresas, incluso un afán recaudatorio? ¿Los tradicionales billetes y monedas son, realmente, “libertad acuñada”, como apuntó Dostoievski?

Sí, eso es claro. A lo largo de nuestra historia se ha producido un fenómeno, aunque lento, ininterrumpido, conocido como la desmaterialización del dinero. Primero usábamos el trueque, después la sal, el oro, las monedas, los billetes y ahora, cada vez más, el dinero electrónico. Dinamarca, por ejemplo, ya no imprime billetes. El mundo tiende hacia la desaparición del dinero físico, y, en mi opinión, eso es positivo: aparte de ser más cómodo, contribuye más eficazmente a luchar contra el fraude y el blanqueo de capitales.

Es posible que, como apunta usted, esto tenga una contraparte y es el interés, por parte de los Estados, de controlar aún más el sistema financiero y de recabar más información de los ciudadanos. En cualquier caso, parece que la información es y va a ser el activo más importante del siglo XXI; el famoso *big data*. Para prevenir esto, es fundamental desarrollar mecanismos legislativos que protejan la confidencialidad de los datos e impidan el uso ilegítimo o inadecuado de estos últimos.

5. Las autoridades de la Unión Europea, en relación con la lucha antiterrorista, han mostrado su preocupación por que las monedas virtuales puedan ser empleadas para financiar la comisión de actos terroristas en nuestros países, ¿cree que esto supone alguna diferencia de grado en relación con el dinero soberano o bancario tradicionales, o realmente afloran nuevos riesgos? ¿Qué otros riesgos podrían esconderse tras las monedas virtuales?

Por un lado, es cierto que algunos de los peligros asociados al uso de criptomonedas es su potencial para cometer delitos, en particular la financiación ilegal y el lavado de dinero. Esto es así porque, y refiriéndome al caso de Bitcoin, si bien es cierto que está basado en un registro público y transparente de todas las transacciones que se han producido, desde el principio, con esta criptomoneda (*blockchain*), lo cierto es que sólo pueden conocerse los usuarios que han participado en las distintas transacciones, pero no identificarse a la persona física que hay detrás, o al menos no fácilmente.

Por otro lado, no es menos cierto que el uso del dinero físico también facilita el blanqueo de dinero procedente del delito o la financiación ilegal de actos terroristas o de cualquier otro tipo, como ocurre actualmente, pese a los crecientes mecanismos de prevención que hoy en día se llevan a cabo, gracias, por ejemplo, a la intervención de los notarios y otros funcionarios públicos.

Por ello, pienso que sí, que las criptomonedas, en la medida en que por el momento escapan de todo control estatal y que protegen la identidad de la persona física que hace uso de las mismas, tienen un claro potencial para el delito que es preciso tener en cuenta. Sin embargo, ello no quiere decir que su tecnología no pueda ser utilizada precisamente para combatir el fraude o que, si dotáramos a aquéllas de un marco regulatorio adecuado, pudieran igualmente servir al bien común de la seguridad y legalidad en las transacciones.



Enrique Fernández

“Lo relevante para la correcta entrada de nuevos operadores Fintech está en la existencia de una regulación proporcionada en materia de condiciones de acceso a la actividad regulada”

1. La economía colaborativa ha “invadido” multitud de espacios, tales como el del transporte, el alquiler de viviendas, los viajes, los contactos personales o la enseñanza, por poner solo una muestra representativa de ejemplos. Desde luego, el fenómeno también ha alcanzado al mundo de los servicios financieros: ¿cuáles considera que están siendo los ámbitos de mayor impacto en este sector?

Desde hace pocos años y, especialmente, tras la última crisis financiera global, ha sobrevenido el efecto de una fuerte caída reputacional de las entidades financieras. Ello ha favorecido la proliferación de gran cantidad de iniciativas de nuevos “jugadores” en la industria financiera bajo muy diversas formas: comunidades de inversión, operadores de sectores tecnológicos ofreciendo servicios financieros con mayor o menor alcance en función del mercado en el que operan. Los ámbitos de mayor impacto de este cambio en mi opinión son: servicios de pago y actividades accesorias relacionadas (e.g. seguros, financiación al consumo), servicios de inversión de alto valor añadido (e.g. gestión de carteras de inversión, asesoramiento especializado). Fuera del ámbito de actividades reservadas, cada vez más se observa la importancia de la gestión de los datos financieros de los clientes, así la figura de los agregadores de datos en el mundo de los servicios de pago supondrá un cambio de paradigma en la naturaleza de la relación entidades financieras y sus clientes. La cuenta bancaria ya no tendrá que ser el elemento esencial de la relación.

2. En un reciente “paper” del presidente de BBVA, Francisco González refiere, citando a Nick Bostrom, que estamos viviendo una “revolución tecnológica, posiblemente de un alcance comparable al de la revolución neolítica”. ¿Los nuevos vientos que soplan son realmente tan revolucionarios y “disruptivos”, o quizás nos encontremos, simplemente, ante una nueva forma de hacer las cosas?

La regulación ya está comenzando a reconocer que el sector financiero debe tomar razón de la transformación de la sociedad; el perfil del cliente de servicios financieros está cambiando, sus necesidades y expectativas de lo que espera de las entidades es y será cada vez más diferente a lo que estamos acostumbrados en la última década. Existen megatendencias que acreditan estos cambios: el producto pasa a un primer plano versus la marca del distribuidor, la distribución se redibuja (dominio de las plataformas regionales y globales en detrimento de las locales), se transforman los modelos de tarifas por los productos y servicios financieros, los bancos deben competir con otros operadores con mucha más experiencia en la gestión de la experiencia de cliente como jamás hemos visto.

3. Una de las materias que está sufriendo el impacto de la economía colaborativa es, precisamente, el dinero, tanto el soberano (billetes y monedas) como el escriturario o bancario, sobre los que reposa toda la arquitectura del sistema financiero, y, en buena parte, puede que también la del político. El mismo Yuval Noah Harari, en su influyente obra “Homo Sapiens”, atribuye una importancia fundamental al dinero como punto de referencia para el camino que han seguido nuestros sistemas de convivencia hasta la actualidad. En este sentido, ¿pueden ser las monedas virtuales, con “Bitcoin” a la cabeza, un enorme riesgo, o más bien una oportunidad para seguir creciendo?

Bitcoin es una respuesta, en parte, a la crisis financiera, a la pérdida de reputación de los bancos como pieza clave de la “confianza” en la integridad y estabilidad del sistema financiero. Sin confianza, el sistema financiero pierde su razón de ser. Por eso, desde 2010 se ha producido una “avalancha” regulatoria en el mundo anglosajón y en el mundo continental como jamás hemos visto. Ahora las cosas se hacen de manera diferente, las exigencias regulatorias se han adaptado a los verdaderos riesgos que antes existían y no se controlaban. Creo que Bitcoin y las restantes iniciativas de monedas virtuales no reguladas tendrá un espacio, pero limitado en relación con el uso del dinero en el sector financiero regulado. Existe ya una regulación sobre dinero electrónico, que requiere de mayor evolución y profundización, pero no creo que Bitcoin o iniciativas similares vayan a sustituir el modelo de divisas actual del sistema financiero tal y como lo entendemos.

4. ¿Pueden sacar partido de la pérdida de reputación de las entidades financieras tradicionales los nuevos competidores de la banca —las llamadas empresas “Fintech”—? ¿Es la reserva legal en favor de las entidades de crédito de la capacidad para captar fondos reembolsables del público otro obstáculo infranqueable para el desarrollo de esta nueva industria?

La reserva de actividad se proyecta sobre muchas actividades adicionalmente a la captación de fondos del público; así servicios de inversión, seguros, servicios de pago. De hecho esto ha motivado una indudable “barrera” de entrada a



nuevos operadores. Pero lo importante no es la “reserva de actividad” como barrera de entrada sino asegurar que los nuevos jugadores realmente pueden ofrecer productos y servicios verdaderamente innovadores y que aseguren proteger el interés de los clientes. Caso contrario, existirán nuevos riesgos predecibles que no favorecerán al sistema financiero. “Fintech” no es propiedad de los nuevos jugadores; de hecho existen muchas entidades “tradicionales” en los sectores bancarios y, también, de servicios de inversión, que están acelerando cambios tecnológicos en la fabricación de productos y servicios, en la distribución y en otros ámbitos en interés de sus clientes que claramente son iniciativas “Fintech”. Lo relevante para la correcta entrada de nuevos operadores “Fintech” (no tradicionales) está en la existencia de una regulación proporcionada en materia de condiciones de acceso a la actividad regulada. Por eso, los legisladores europeo y nacionales deben poner foco en asegurar que dichos ordenamientos y, en particular, los requisitos tanto de acceso como de ejercicio de las actividades sujetas a reserva de actividad (sean principales o accesorias) están definidas bajo el principio de proporcionalidad (relación riesgo de la actividad que se pretende desarrollar y requisitos de solvencia y protección del cliente exigibles en consideración a los riesgos potenciales).

5. El paradigma regulatorio del sistema financiero, al menos en la Europa continental, parece haber saltado por los aires. Del concepto de legislación hemos pasado al mucho más amplio de regulación, y del “hard law” al “soft law”. Además, los bancos centrales de los países de la Eurozona parecen meros apéndices o sucursales delegadas del nuevo supervisor de las entidades significativas, el Banco Central Europeo. Por si todo ello no fuera suficiente, en un lapso de tiempo muy breve, el Tribunal de Justicia de la Unión Europea también está imponiendo su criterio sobre los tribunales supremos nacionales (recuérdese el caso de la cláusula suelo en España). En fin, ¿cuál puede ser el mejor cauce para canalizar los cambios y la aparición de nuevos oferentes de servicios financieros, incardinados muchas veces en la economía colaborativa: la regulación nacional, la europea, la jurisprudencia nacional o europea, una combinación de lo anterior, ninguna de estas vías...?

En la Unión Europea existe ahora mismo un complejo debate sobre la Unión Bancaria y de los Mercados de Capitales; el Brexit lejos de no ayudar podría ser un incentivo al resto de países de la UE por hacer efectivas las medidas de dicha Unión Bancaria. Su efecto será claro: perdemos la soberanía legislativa y tanto la supervisión como la regulación del sistema queda completamente en manos de las autoridades Europeas. En verdad este camino se ha iniciado pero no sé si tan decididamente como parece o existen mecanismos de reversibilidad. El Sistema Único de Supervisión funciona desde hace pocos años y está en proceso de consolidación, el Sistema de Resolución Único también existe con alguna reciente experiencia que ha conllevado ciertas controversias (natural cuando un mecanismo realiza sus primeras actuaciones sin experiencia previa). En fin, la forma en la que los ámbitos geográficos terceros (i.e. mundo anglosajón, China, Rusia, etc.) están redibujándose, hace cada vez más conveniente tener una Europa fuerte. Y esto debe reflejarse también, como no puede ser de otra forma, en el Sistema Financiero en mayúsculas. Esta es la única forma de garantizar que los participantes del sistema financiero europeo sean fuertes y puedan tener su lugar en el mercado global de servicios financieros.



Francisco Pertíñez

“La protección legal del consumidor se sustituye entonces por una protección fundada en sistemas reputacionales, es decir, en la opinión de otros consumidores sobre el mismo prestador del servicio, publicada a través de la misma plataforma”

1. Una de las cuestiones cruciales de las plataformas que ponen en contacto a los usuarios entre sí es si las entidades que intermedian en la oferta y la demanda de los servicios persiguen o no un ánimo de lucro. Desde el punto de vista del usuario, ¿es esta circunstancia relevante?

En la relación triangular que existe entre plataforma, prestador del servicio subyacente y usuario, la cuestión de si la plataforma tiene algún tipo de responsabilidad contractual o extracontractual frente al usuario por incorrecta prestación del servicio subyacente o por falta de seguridad dependerá de una serie de factores. Uno de ellos es, desde luego, si la plataforma actúa con ánimo de lucro, pero más relevante que esto, me parece que es el hecho de que la plataforma no sea una mera intermediaria o una prestadora de servicios de la sociedad de la información, sino que organice y dirija la prestación del servicio subyacente, en los términos que han señalado las Conclusiones del Abogado General Spuznar de 11 mayo 2017 (por ejemplo, fijación del precio y de otras condiciones de la prestación del servicio, poder de adaptación de la oferta del servicio a las condiciones de la demanda y poder de dirección sobre los prestadores del servicio). Entonces, la disociación entre prestador del servicio subyacente y la plataforma sería más ficticia que real, puesto que el servicio sería prestado en realidad por la plataforma, valiéndose para tal fin de medios que, aun siendo externos a su estructura, puede controlar.

---

## 2. ¿Son los usuarios de servicios ofertados o promovidos por las entidades de la economía colaborativa consumidores en sentido riguroso?

El destinatario del servicio prestado a través de una plataforma de economía colaborativa será normalmente un consumidor, por actuar con un propósito ajeno a su actividad empresarial o profesional. Pese a ello, su protección por la normativa de consumo dependerá de que el prestador del servicio subyacente sea un profesional o empresario, puesto que, como es sabido, las normas de consumo no se aplican a las relaciones C2C, sino sólo a las relaciones B2C. Bajo esta premisa, la normativa de consumo creo que se podría aplicar para proteger al usuario en dos supuestos: a) la plataforma dirige y organiza la prestación del servicio subyacente, en cuyo caso sería realmente la prestataria del servicio y la obligada al cumplimiento de la normativa de consumo y la legitimada pasivamente en caso de ejercicio de acciones por incumplimiento de esta normativa; y b) el prestador del servicio subyacente es un empresario o profesional, por actuar con ánimo y prestar dicho servicio con una cierta regularidad. La cuestión, en este segundo caso, es definir los parámetros con arreglo a los cuáles el prestador del servicio actúa como un empresario. Este es uno de los grandes retos que plantea la economía colaborativa, pues hasta ahora, en la economía tradicional, partiendo de la premisa de que quien prestaba un servicio era un empresario, todo el esfuerzo legislativo, jurisprudencial y doctrinal se ha centrado en definir el concepto del consumidor y ahora es necesario elaborar un concepto de prestador de servicios profesional “ad hoc” —no necesariamente coincidente con el concepto de empresario de la legislación fiscal o con el que se emplee en la regulación administrativa— que determine el ámbito de aplicación de la normativa de consumo a los servicios prestados a través de las plataformas colaborativas. En algunos Estados, como en Países Bajos, en relación a los alojamientos turísticos se han establecido criterios de índole cuantitativo para considerar al anfitrión como empresario (número de días que la vivienda es empleada para este fin, ingresos obtenidos a través de esta actividad o número de viviendas propiedad de una misma persona destinadas a esta misma actividad).

## 3. ¿Se encuentran los usuarios debidamente protegidos?

El consumidor sólo va a disponer de un nivel de protección similar al que ofrece la actual normativa para la economía tradicional cuando el titular de la plataforma (se entiende que una persona jurídica que es económicamente solvente) resulte obligado y responsable de su cumplimiento por dirigir y organizar la prestación del servicio y no actuar como un mero intermediario entre la oferta y la demanda.

En los demás casos, aun cuando el prestador del servicio subyacente fuese considerado un empresario o profesional y su relación con el usuario esté, por lo tanto, sujeta a la normativa de protección de consumidores, la protección efectiva del usuario estará normalmente limitada por la falta de solvencia del obligado.

En aquellos supuestos, la mayoría, en los que un servicio sea prestado con la mera intermediación de una plataforma (que no se ha implicado en la organización del servicio) y el prestador del servicio subyacente no sea un empresario o profesional, la relación contractual entre el prestador del servicio y el usuario estará regulada por las normas generales de contratos entre iguales del Código Civil. La protección legal del consumidor se sustituye entonces por una protección fundada en sistemas reputacionales, es decir, en la opinión de otros consumidores sobre el mismo prestador del servicio, publicada a través de la misma plataforma. El problema es que estas opiniones se fundan en los aspectos perceptibles del servicio, fundamentalmente su calidad y el precio, pero no en otros aspectos no perceptibles por el usuario, no por ello menos importantes, como los que tienen que ver con las condiciones de seguridad con las que se presta el servicio. Por ejemplo, no habrá opiniones de usuarios acerca de si un vehículo ha pasado las revisiones técnicas o si tiene el seguro de responsabilidad civil en vigor o acerca de si la instalación de gas natural de una vivienda es segura. Para estos casos, no basta con la protección que aporta un “sistema reputacional”, sino que es necesaria una regulación e intervención administrativa para que los servicios prestados en la economía colaborativa alcancen el mismo nivel de protección, en cuanto a la seguridad, que los servicios prestados por un empresario convencional en la economía tradicional.

## 4. ¿Es necesaria la promulgación de nueva normativa adaptada a las características de la contratación de esta época?

Sin lugar a dudas, como ha puesto de manifiesto la Comisión Europea a través de la “Agenda para una economía colaborativa” de 2 junio 2016. Desde el punto de vista de la protección del usuario, que es al que yo me voy a ceñir, se tendrán que regular para cada sector (fundamentalmente el del transporte y el del alojamiento) los requisitos técnicos y de seguridad para la prestación de un servicio a través de una plataforma de economía colaborativa, que deberá cumplir el prestador del servicio subyacente con independencia de que sea un empresario o no.

Al margen de los requisitos de seguridad, no creo que sea necesario promulgar para la economía colaborativa un derecho de consumo paralelo al ya existente, de tal manera que coexistiesen dos sistemas de protección del usuario distintos, sino que más bien se trataría de distribuir las obligaciones y responsabilidades ya existentes entre la

plataforma y el prestador del servicio subyacente, para lo cual creo que bastaría con establecer algunos conceptos generales tendentes a determinar cuándo uno y otro actúan como empresarios en su relación con el usuario. Por ejemplo, habría que establecer criterios precisos —en la línea apuntada por las Conclusiones del Abogado General Szpunar ya referidas— para determinar cuándo la plataforma deja de ser una mera intermediaria o prestadora de servicios de la sociedad de la información, tercera por la tanto respecto a la prestación del servicio subyacente, para convertirse en parte de la prestación del servicio subyacente; así como, para determinar cuándo el prestador del servicio subyacente actúa como empresario. A partir de estos conceptos se podrían distribuir las obligaciones clásicas del derecho de consumo (información precontractual, derecho de desistimiento, confirmación de la celebración del contrato, prohibición de cláusulas abusivas, conformidad de los productos y servicios, responsabilidad por productos y servicios defectuosos) y las responsabilidades por su incumplimiento, bien a la plataforma, en cuanto que prestadora encubierta del servicio, bien al prestador del servicio subyacente en cuanto que empresario, bien a ambos de manera solidaria o bien a ninguno de los dos.

5. El Abogado General del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE), Sr. Maciej Szpunar, a propósito de la cuestión prejudicial planteada por el Juzgado de lo Mercantil nº 3 de Barcelona en relación con la demanda presentada por una asociación profesional del taxi contra Uber España, comienza su argumentación afirmando que Uber —aunque la reflexión, sin duda, podría valer para cualquier otra empresa de este pujante sector— “suscita críticas e interrogantes, pero también esperanzas y nuevas expectativas”. ¿Qué papel puede jugar la jurisprudencia, especialmente la del Tribunal de Luxemburgo, en la ordenación del fenómeno de la economía colaborativa?

Sería deseable que no fuera la jurisprudencia del TJUE la que tuviera que conformar el nuevo marco jurídico de la economía colaborativa, en los términos señalados en la respuesta a la pregunta anterior, sino que la regulación de este fenómeno tuviera lugar a través de instrumentos normativos comunitarios. No obstante, en la medida en que no se promulgue una directiva o un reglamento comunitario con prontitud, va a resultar inevitable que en el corto plazo se planteen cuestiones prejudiciales al TJUE respecto a la aplicación del derecho de consumo vigente a las plataformas de economía colaborativa y a los prestadores de servicios subyacentes.



Enrique Sanjuán

“Si no tenemos un buen legislativo, reguladores y supervisores, casará mal con todo. Jurídicamente las nuevas instituciones deben ser adecuadas a la contratación existente y esto puede ser a veces complicado.”

1. Como jurista, incluso como potencial usuario de los servicios ofrecidos por alguna de las nuevas compañías que han surgido recientemente en el ámbito de la economía colaborativa, ¿le sorprende la velocidad con la que se están sucediendo los acontecimientos?

Realmente no. Estamos en continuo cambio y este viene más rápido conforme desarrollamos nuevas habilidades y nuevas técnicas. En realidad, creo que es más una cuestión de preocupación que de sorpresa. Debemos evolucionar, pero también protegernos frente a los abusos. Hoy en día el problema de los nuevos elementos de economía colaborativa parten de una falta de regulación y de una excesiva sectorialización. Todo es compatible si partimos del respeto a la norma pero para ello debemos adelantarnos al problema.

2. Normas básicas de nuestro ordenamiento jurídico como son el Código de Comercio de 1885 o el Código Civil de 1889, ¿están adecuadas para los tiempos actuales y para la nueva forma de relacionarse las empresas de la economía colaborativa con sus usuarios y de estos entre sí, o es ineludible una reforma, incluso su sustitución, para que el marco legal pueda responder apropiadamente a las expectativas de las empresas y de los ciudadanos del siglo XXI?

Como he dicho, es una cuestión de falta de regulación. Las viejas instituciones no sirven si no se interpretan en la realidad social en que hayan de ser aplicadas; y aún así las relaciones comerciales deben desarrollarse para prever soluciones a necesidades, por un lado, y protección frente a los abusos, por otro. Creo que es necesario un constante cambio y este viene por la adaptación al cambio social que ello produce. Así por ejemplo Uber y otras compañías utilizan algoritmos complejos para determinar la maximización del beneficio a través de las curvas de utilidad de los

---

consumidores. Esto lo hacen a través de “big data”. Nosotros estamos en pañales frente a ello y si no existe una regulación acerca de la materia podrá haber abusos. Necesitamos además expertos.

3. ¿Cree que en este escenario, como en el de la contratación con consumidores, será de nuevo crucial el papel que puedan desempeñar las autoridades legislativas europeas? ¿Podría ser necesaria una normativa internacional para el establecimiento de “reglas comunes de juego” que permitan un desarrollo equilibrado de la economía colaborativa?

Creo muy difícil una normativa mundial sobre ello si tenemos en cuenta las diferentes culturas e idiosincrasias de los pueblos que conforman el mundo. No obstante, será Europa la que venga —y lo está haciendo— a regular la materia. Sí que hay una materia importante en donde el sentido jurídico-económico mundial imperará en estos supuestos y es el de la protección de la competencia (“antitrust”). Aquí hay poco diferente entre unos y otros países y las conductas de abuso parten del mismo origen y tienen el mismo destino. Creo que son importantes en estas materias tanto las “Agencias Antitrust” como los juzgados especializados en materia de defensa de la competencia.

4. En la base de la economía colaborativa encontramos la inmediatez que proporcionan los avances tecnológicos y la ausencia de autoridades centrales a las que quedan sometidos los interesados, ¿casa mal esta visión con el tradicional enfoque regulatorio?

Pues eso es. Si no tenemos un buen legislativo, reguladores y supervisores, casará mal con todo. Jurídicamente las nuevas instituciones deben ser adecuadas a la contratación existente y esto puede ser a veces complicado. Necesitamos además centrar nuestra visión en la protección de los consumidores que son la parte más desfavorecida y establecer sistemas de protección, reclamación y defensa que no sean desproporcionados. Por lo tanto, si es colaborativa está bien pero finalmente existe un consumidor de ese producto o servicio y a este habrá que protegerlo.

5. Otra de las claves de esta época reside en la obtención y en el tratamiento masivos de información (“big data”). Nuestra vigente Constitución de 1978, que en este punto sí es muy innovadora, mostró su preocupación por la limitación del uso de la informática para garantizar el honor y la intimidad personal y familiar de los ciudadanos y el pleno ejercicio de sus derechos. En cambio, los ciudadanos no prestamos muchas veces excesivo celo por la protección de nuestros datos de carácter personal. ¿Cree que podría ser este otro ámbito sensible sobre el que deberíamos reflexionar?

Como ya he dicho, debemos protegernos frente a este uso en cuanto sea abuso. No es malo utilizar los datos para configurar un sistema más competitivo y llegar allí donde no llegan otros o en competencia legal con otros. Sin embargo, esos datos deben estar protegidos y en cualquier caso ser utilizables desde la innovación y respeto para la mejora de los servicios a los ciudadanos. La regla de la prohibición por la prohibición no es buena. Debemos exigir una normativa que otorgue transparencia y desde esta podremos actuar. Además y en relación con las reclamaciones de los consumidores es básico considerar que los trámites para esto deben facilitarse más aún que en la actualidad. Al ciudadano le cuesta tiempo, dinero y a veces actúa con poca esperanza de obtener una respuesta. Nuestras instituciones están al servicio del ciudadano y por tanto una de sus misiones es protegerlo.