

**Resolución alterna de conflictos en modalidades de economía colaborativa  
de transporte de personas: Apuntes para el debate legislativo desde la  
perspectiva de tutela al consumidor**

**Alternative resolution of conflicts in modalities of collaborative economy  
of transport of people: Notes for the legislative debate from the  
perspective of consumer protection**

Gonzalo Gómez Rodríguez<sup>1</sup> (\*)

(Recibido 12/05/22 • Aceptado 24/11/22)

---

<sup>1</sup> (\*) Abogado graduado de la Universidad de Costa Rica. Especialista en Resolución Alternativa de Conflictos. Máster en Derecho Económico. Profesor de Resolución Alternativa de Conflictos, Investigador y Coach del Equipo de Debate en la Escuela de Derecho de la Universidad Fidélitas. Profesor de Control Judicial de la Regulación de Telecomunicaciones. Mediador certificado.

Correo electrónico: [ggomez@abogados.or.cr](mailto:ggomez@abogados.or.cr)

**Resumen:** En el presente artículo de investigación la persona autora realiza un análisis práctico de la aplicación de resolución alterna de conflictos en modalidades de economía colaborativa en sector transporte: Casos Uber y Didi, tomando en cuenta el cambio hacia un nuevo paradigma de economía colaborativa, impulsada por la innovación, la tecnología, la convergencia y las telecomunicaciones, contextualizando la situación actual de las plataformas colaborativas de transporte de personas en Costa Rica, desde distintas ópticas, enfatizando la competencia, el beneficio a los usuarios y la función del Estado.

**Palabras claves:** economía colaborativa, innovación, tecnología, regulación, resolución alterna de conflictos.

**Abstract:** In this research work, the author analyzes the application of alternative dispute resolution in collaborative economy modalities in the transport sector: Uber and Didi, taking into account the change towards a new paradigm of collaborative economy, promoted by innovation, technology, convergence and telecommunications; it contextualizes the current situation of collaborative platforms for the transport of people in Costa Rica from different perspectives, emphasizing competition, benefits to users, and the role of the State.

**Keywords:** Collaborative economy, innovation, technology, regulation, alternative dispute resolution.

## ÍNDICE:

### Introducción

1. La economía colaborativa: un “game changer” impulsada por la innovación, la tecnología, la convergencia y las telecomunicaciones
2. Las plataformas colaborativas de transporte de personas en Costa Rica: una nueva alternativa para los usuarios, una competencia para los taxistas formales e informales y una situación a resolver por el Estado en distintos ámbitos

3. Mecanismos de resolución alterna de conflictos en contratos de adhesión de transporte colaborativo de personas: limitaciones y necesidad de integración con mecanismos de tutela institucional
4. Mecanismos de tutela estatal constitucional, administrativa y judicial de derecho de consumo y servicios de interés general en Costa Rica: ¿Y ahora quién podrá defendernos?
  - 4.1. Tutela constitucional del derecho del consumidor aplicable a las plataformas
  - 4.2. Tutela administrativa que se podría aplicar a las plataformas
  - 4.3. Alcances de la tutela judicial que se podría aplicar a las plataformas
5. Propuestas de regulación legislativa de las plataformas colaborativas de transporte y su abordaje en relación con los mecanismos de tutela de los derechos y resolución de conflictos del consumidor

## Conclusiones

## Bibliografía

## Introducción

En el marco de la economía digital, y bajo la dimensión de los servicios que brindan las plataformas colaborativas de transporte de personas UBER y DIDI en Costa Rica, el presente artículo analiza los términos y condiciones contractuales que rigen la relación, identifica cuáles son los mecanismos de tutela y de resolución alternativa de conflictos con que cuentan los consumidores en dicha relación, analiza si se garantiza la defensa efectiva de sus derechos en temas de precios, calidad y seguridad física, y recomienda propuestas de regulación a las entidades legislativas y administrativas competentes.

Este artículo pretende contribuir al debate académico, social y legislativo de este modelo de plataforma digital de transporte de personas, bajo un enfoque de regulación colaborativa que implica el diálogo y enfoque armonizado entre sectores, teniendo como fin último, y eje principal, la tutela del consumidor.

## 1. La economía colaborativa: un “game changer” impulsada por la innovación, la tecnología, la convergencia y las telecomunicaciones

Con la evolución exponencial de las telecomunicaciones y la tecnología, impulsada por la innovación y bajo un enfoque hacia la convergencia, en los últimos años, y cada vez con más fuerza, transversalidad e influencia, se ha venido hablando en nuestras sociedades sobre el concepto de economía digital o colaborativa que ha sido un “game changer<sup>2</sup>” que ha cambiado significativamente las formas en que tradicionalmente se estructuran los negocios y servicios para la colectividad. A este respecto, la autora española Mariola Rodríguez Font<sup>3</sup>, orienta en cuanto a los orígenes e implicaciones de este paradigma:

*“La crisis económica y las nuevas tecnologías de la información y comunicación son dos de las principales causas del auge de la conocida economía colaborativa que están transformando, en ciertos sectores, los modos de producción, de bienes y prestación de servicios al Mercado”.*

La Comisión Europea<sup>4</sup>, en una comunicación dirigida al Parlamento Europeo, brinda una definición integral y orientadora del concepto de economía colaborativa, así como de los agentes que lo componen:

*“Se refiere a un modelo de negocio en los que se facilitan actividades mediante plataformas colaborativas que crean un mercado abierto para el uso temporal*

---

<sup>2</sup> El término “game changer” es un anglicismo utilizado en la industria y jerga comercial para describir tecnologías o innovaciones que modifican las “reglas del juego” preestablecidas en el mercado.

<sup>3</sup> Mariola Rodríguez Font, “Barreras regulatorias a la economía colaborativa y nuevas vías para la impugnación de normas: el caso de las viviendas de uso turístico”, *Revista española de Derecho Administrativo* 182 (2017), citada por Georgina García-Mas, “Creación de una plataforma a través de la economía colaborativa. ¿Cuáles son sus implicaciones jurídicas Metodología del caso práctico (Caso Uber)” en *Derecho Digital*, ed. José F. Estévez (Pamplona: Editorial Thompson Reuters Aranzadi), 151.

<sup>4</sup> Definición citada por Georgina García-Mas, “Creación de una plataforma a través de la economía colaborativa. ¿Cuáles son sus implicaciones jurídicas Metodología del caso práctico (Caso Uber)” en *Derecho Digital*, ed. José F. Estévez (Pamplona: Editorial Thompson Reuters Aranzadi), 152.

*de mercancías o servicios ofrecidos a menudo por particulares. La economía implica a tres categorías de agentes i) prestadores de servicios que comparten activos, recursos, tiempo y/o competencias -pueden ser particulares que ofrecen servicios de manera ocasional (“pares”) o prestadores de servicios que actúen a título profesional (“prestadores de servicios profesionales”); ii) usuarios de dichos servicios; y iii) intermediarios que- a través de una plataforma en línea- conectan a los prestadores con los usuarios y facilitan las transacciones entre ellos (“plataformas colaborativas”). Por lo general, las transacciones de la economía colaborativa no implican un cambio de propiedad y pueden realizarse con o sin ánimo de lucro”.*

Esta innovadora “forma de hacer las cosas” ha implicado el surgimiento de nuevos actores y servicios, denominados en la industria como “Over The Top” u “OTT”, en distintos negocios e industrias como los servicios financieros, educación, hoteles, viajes, seguros, logística, publicidad, transporte de mercancías y personas, entre otras, que compiten con modelos tradicionales.

La Economía Digital, impulsada por las “leyes de la innovación y de mercado” ha implicado la necesidad de un cambio en la regulación -la cual siempre va “varios pasos detrás de la tecnología” - que históricamente ha estado “acostumbrada” a establecer reglas de juego para líneas de negocios separadas, seguidas por reguladores sectoriales, y que la convergencia en las cadenas de valor y servicios, implica en primer lugar tomar conciencia de las interacciones o “amalgamas” entre las verticales de negocio, y buscar, por ende, una regulación convergente, integrativa y colaborativa.

Esta revolución digital ha implicado que a nivel mundial se esté debatiendo en distintos foros, entre ellos los legislativos sobre a la necesidad de actualizar los marcos de referencia normativos para “nivelar la cancha” en diversos ámbitos donde confluyen modelos tradicionales -algunos de ellos con fuerte influencia de modalidad histórica de servicio público e intervención del Estado- con nuevas alternativas disruptivas basadas en tecnología, convergencia, innovación y telecomunicaciones, siendo uno de esos escenarios el transporte de personas.

## **2. Las plataformas colaborativas de transporte de personas en Costa Rica: una nueva alternativa para los usuarios, una competencia para los taxistas formales e informales y una situación a resolver por el Estado en distintos ámbitos**

El debate nacional sobre las plataformas de transporte colaborativo UBER<sup>5</sup> y DIDI<sup>6</sup> es un tema “en construcción” en Costa Rica, que inicia por la pregunta esencial de si el Estado debe o no intervenir, en qué medida y profundidad dicho mercado.

Esta “discusión país” no gira necesariamente en torno a los mecanismos para tutelar los derechos del consumidor, sino que a nivel de opinión pública, control mediático y político, la atención se ha enfocado hacia otras aristas, igualmente sensibles, como por ejemplo: combate al desempleo o empleo informal por medio de la generación de ingresos para los “socios conductores” y sus familias; competencia desleal y reglas de juego asimétricas en relación con el gremio de los taxistas regulado por la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP) y por el Consejo de Transporte Público (CTP); existencia o no de relación laboral entre las plataformas y las personas conductoras y por ende de la tutela del derecho del trabajo; contribución o no a los sistemas de la seguridad social derivados de una eventual relación laboral; generación y recaudación de impuestos a favor del Fisco, entre otras variables.

La controversia ha estado protagonizada por dos grupos abiertamente polarizados: taxistas (formales e informales) y plataformas de transporte colaborativo, con visiones distintas sobre la regulación y sus formas, pero ambas con un discurso en favor del usuario (como servicio público) o del consumidor (como servicio comercial privado).

---

<sup>5</sup> En operación en Costa Rica desde agosto de 2015.

<sup>6</sup> En operación en nuestro país a partir de noviembre de 2019.

El gremio de los taxistas no solo ha presentado su oposición mediática y legislativa a la coexistencia con UBER y DIDI en condiciones que consideran discriminatorias y anticompetitivas, sino que también han decidido acudir tanto a instancias administrativas y judiciales<sup>7</sup> para solicitar que se decrete la ilegalidad de los servicios de transporte que brindan las plataformas, estando en trámite una demanda interpuesta ante el Tribunal Contencioso Administrativo<sup>8</sup> en febrero de 2020, sin perjuicio de las manifestaciones y bloqueos<sup>9</sup> en las calles.

Por su parte las plataformas de transporte, especialmente UBER, mediante cartas abiertas y públicas<sup>10</sup>, ha indicado al Gobierno de la República sobre la urgencia de la discusión de iniciativas legislativas, legitimados en las cifras de afiliación y generación de ingresos en favor de los “socios conductores” y sus familias, que UBER<sup>11</sup> estima en 28.000 conductores y 971.000 usuarios en 2020, y DIDI<sup>12</sup> en cerca de 5.000 conductores.

En el caso de la institucionalidad administrativa, entendida como entes de gobierno-centralizado o descentralizado, no existe una posición uniforme del tema, aunque alegan, unos y otros, que actúan en defensa del usuario o consumidor, matizado desde las funciones que ejercen.

El Ministerio de Obras Públicas y Transportes (MOPT), bajo la anterior administración de Gobierno, tuvo la visión de que las plataformas de transporte de personas

---

<sup>7</sup> Crhoy.com, “Tras planteamiento contencioso Taxistas mantienen esperanza de que tribunal obligue salida de Uber y DiDi”. <https://www.crhoy.com/nacionales/taxistas-mantienen-esperanza-de-que-tribunal-obligue-salida-de-uber-y-didi/>.

<sup>8</sup> Para efectos de la presente investigación no se pudo tener acceso al número de expediente judicial, ni al contenido del mismo.

<sup>9</sup> Semanario Universidad, “Representantes de los taxis: Si Uber quiere transportar personas jugando de taxis tienen que cumplir todos los requisitos de un taxi”. <https://semanariouniversidad.com/ultima-hora/si-uber-quiere-transportar-personas-jugando-de-taxis-tienen-que-cumplir-todos-los-requisitos-de-un-taxi/>.

<sup>10</sup> El Observador, “Uber pide ley de movilidad colaborativa y lamenta amenaza a empleo de conductores”. <https://observador.cr/uber-pide-ley-de-movilidad-colaborativa-y-lamenta-amenaza-a-empleo-de-conductores/>.

<sup>11</sup> El Financiero, “Uber revela nuevos datos: tiene 28.000 conductores y 971.00 usuarios en Costa Rica”. <https://www.elfinancierocr.com/economia-y-politica/uber-revela-nuevos-datos-tiene-28000-conductores/36S7DK37QJFXFMCZTABBMO65Z4/story/>.

<sup>12</sup> La República, “Polémica de últimos días revive urgencia de regular operación de Uber, DiDi e inDriver”. <https://www.larepublica.net/noticia/polemica-de-ultimos-dias-revive-urgencia-de-regular-operacion-de-uber-didi-e-indriver>.

sean declaradas como un servicio público, lo que implica un fuero de atracción hacia un régimen de sujeción especial, tal y como se ejerce sobre los taxistas.<sup>13</sup> El CTP, órgano de desconcentración máxima adscrito al MOPT ha solicitado a la Procuraduría General de la República (PGR) que presente una demanda contra dichas empresas por brindar servicios de transporte remunerado de personas sin estar autorizados, pidiendo además a la ARESEP que le ordene a la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) bloquear dichas aplicaciones<sup>14</sup>. La fundamentación del Consejo se basa en la preocupación sobre el riesgo de los usuarios en utilizar un automotor no autorizado, que no cumple con dos revisiones técnicas<sup>15</sup> al año (como sí lo hacen los taxistas) y que no cuenta con pólizas que cubre al usuario.

La ARESEP como regulador multisectorial de servicios públicos, ha indicado a la Asamblea Legislativa<sup>16</sup>, que se debe valorar que dichas plataformas fijen tarifas dentro de una banda para proteger a los usuarios, así como la conveniencia de definir un valor tope por los picos de demanda para evitar que los usuarios paguen precios más elevados. También, la Autoridad Reguladora ha aprobado tarifas máximas<sup>17</sup> a los taxistas, a fin de promover que negocien con los clientes “hacia la baja”, y en su momento también ha sancionado<sup>18</sup> a conductores de las plataformas por lo que ha considerado una prestación ilegal de un servicio público.

Por su parte, las asociaciones de consumidores, han presentado distintas posiciones teniendo como eje el consumidor, pero con diversas perspectivas, que van desde la libertad

---

<sup>13</sup>Semanario Universidad, “Jerarca del MOPT: Uber y taxis ofrecen el mismo servicio”. <https://semanariouniversidad.com/ultima-hora/jerarca-del-mopt-uber-y-taxis-ofrecen-el-mismo-servicio/>.

<sup>14</sup>El Observador, “CTP pide a la Procuraduría demandar a Uber, Didi e inDriver”. <https://observador.cr/ctp-pide-a-la-procuraduria-demandar-a-uber-didi-e-indriver/>.

<sup>15</sup> Anteriormente RITEVE era la empresa concesionada por el Estado que realizaba dichas revisiones técnicas. A partir de octubre de 2022 dicha labor la realiza la empresa DEKRA.

<sup>16</sup> La República, “Aresep se opone a tarifa dinámica de Uber”. <https://www.larepublica.net/noticia/aresep-se-opone-a-tarifa-dinamica-de-uber>.

<sup>17</sup>Monumental, “Taxistas con luz verde para negociar tarifas con clientes y obviar precio de “maría”: ARESEP fijará tope de costo para servicio.” <https://www.monumental.co.cr/2021/11/05/taxistas-con-luz-verde-para-negociar-tarifas-con-clientes-y-obviar-precio-de-maria-aresep-fijara-tope-de-costos-para-servicio/>.

<sup>18</sup> Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, “ARESEP impone sanción a chofer de Uber”. <https://aresep.go.cr/noticias/2238-aresep-impone-primera-sancion-a-chofer-de-uber>.



de elección, calidad, hasta el derecho al acceso de nuevas alternativas tecnológicas, para lo cual han presentado incluso ponencias<sup>19</sup>, escritas u orales, donde adjunta criterios de diferentes expertos en la materia, tomando en cuenta que el consumidor, es el fin último de la regulación, pero paradójicamente el eslabón más débil de la cadena.

### **3. Mecanismos de resolución alterna de conflictos en contratos de adhesión de transporte colaborativo de personas: limitaciones y necesidad de integración con mecanismos de tutela institucional.**

De la revisión realizada a las páginas web de UBER<sup>20</sup> y DIDI<sup>21</sup> relativa a Costa Rica, se logra determinar que la relación comercial de servicios de transporte de personas se basa en un contrato y documentos anexos de tipo adhesivo, donde el usuario/cliente/pasajero del servicio, en general, no tiene margen alguno de negociación, con lo cual su decisión se limita a aceptarlo o no, o bien buscar productos sustitutos en el mercado.

A nivel general, para poder acceder a las plataformas tecnológicas de dichas empresas los usuarios deben descargar la aplicación, previa aceptación de los términos y condiciones establecidos unilateralmente por UBER y DIDI. Los modelos de relación contractual de UBER y DIDI establecen expresamente que en casos de conflictos con los usuarios/clientes se resolverán por medio de mediación, y en su defecto, a través de jurisdicción arbitral internacional, con algunos matices.

Del estudio de las estipulaciones adhesivas se interpreta que las controversias que se llegaran a suscitar entre el usuario/cliente/pasajero (denominaciones usadas como sinónimos pero que tienen sus diferencias conceptuales) con las plataformas UBER y DIDI no se

---

<sup>19</sup>Crhoy.com, “Asociaciones de consumidores respaldan ingreso de Uber a Costa Rica”. <https://archivo.crhoy.com/asociaciones-de-consumidores-respaldan-ingreso-de-uber-a-costa-rica/economia/>.

<sup>20</sup>Uber, “Términos y condiciones. <https://www.uber.com/legal/es/document/?name=general-terms-of-use&country=costa-rica&lang=es>.”

<sup>21</sup>DiDi, “Términos y Condiciones de Uso del Sitio”. <https://costarica.didiglobal.com/terminos-y-condiciones-pasajero/>.

someterán a instancias administrativas ni judiciales de Costa Rica, sino en primera instancia a mecanismos de mediación (como en el caso de UBER) o atención interna de la reclamación (como lo estipula DIDI), y en su defecto a arbitraje internacional fuera de nuestro país, donde los costos de dicha instancia, tal y como sucede en la práctica, deben ser asumidos por ambas Partes, lo cual implicaría un gasto adicional y no contemplado por el usuario/cliente/pasajero.

Aún y cuando ante un surgimiento del conflicto con el pasajero, especialmente de carácter económico, las plataformas utilizan mecanismos de autoregulación y autocompositivos que evitan el escalamiento de las controversias, y que por ende sean resueltas a lo interno, sin la necesidad de intervención de un tercero, lo cierto del caso es que incluso el segundo mecanismo propuesto, como es el arbitraje, tiene sus limitaciones dado que está diseñado para la resolución de controversias de carácter patrimonial y disponibles, más no para tutelar las distintas esferas de responsabilidad que pueden generar en este tipo de relaciones de consumo, como por ejemplo, calidad del servicio, derechos de información clara y veraz, garantías en favor del usuario (existencia de pólizas contra accidentes), así como eventuales responsabilidades ante la existencia de delitos.

Esto implica la importancia de identificar y explicar los distintos mecanismos de tutela estatal administrativa y judicial relativos al derecho de consumo y a los servicios de interés general en nuestro país, a fin de tener un marco de referencia que permita determinar cuál sería el modelo regulatorio que podría ser aplicable para la protección de derechos de los usuarios de las plataformas colaborativas de transporte, sin perjuicio de que la Asamblea Legislativa pudiera establecer un modelo híbrido, o bien, de mínima regulación en temas de precios, calidad y seguridad, lo cual pasará por la discusión previa de si debe o no regular las plataformas, la intensidad de una eventual regulación, y si el servicio es de carácter privado, o más bien, entra en la categoría tradicional de servicio público.

#### **4. Mecanismos de tutela estatal constitucional, administrativa y judicial de derecho de consumo y servicios de interés general en Costa Rica: ¿Y ahora quién podrá defendernos?**

A continuación, se analizan los modelos existentes de tutela de los derechos de usuarios de servicios brindados a la colectividad, su enfoque, limitaciones, y cómo podrían eventualmente aplicarse a las relaciones de servicio de las plataformas.

#### **4.1. Tutela constitucional del derecho del consumidor aplicable a las plataformas**

El artículo 46 de la Constitución Política, reformado por la Ley N° 7607 de 1996, establece en su párrafo final que los consumidores y usuarios tienen el derecho a la protección de su salud, ambiente, seguridad e intereses económicos, a recibir información adecuada y veraz, a la libertad de elección y a un trato equitativo, donde el Estado apoyará a los organismos que ellos constituyan para la defensa de sus derechos, para lo cual se establece que la ley regulará sus materias.

Dicha reforma constitucional es contemporánea a la promulgación de la Ley de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor N° 7472, en el contexto de una incipiente apertura de mercados y globalización, bajo el objetivo de tutelar tanto al eslabón más importante (pero a la vez débil y desorganizado) de la cadena de consumo, como es el consumidor, sino de fortalecer la institucionalidad, especialmente administrativa.

Sin embargo, el sistema de tutela del consumidor, y por ende su institucionalidad, contempla tanto ámbitos de carácter administrativo, como judicial, donde se pueden analizar distintos escenarios de precios, calidad, seguridad, e indemnizaciones a los consumidores, que en principio no estarían sujetos a tutela constitucional directa por medio de un recurso de amparo.

#### **4.2. Tutela administrativa que se podría aplicar a las plataformas**

A nivel administrativo, y sin perjuicio de las particularidades de las modalidades de transporte, existen diversas entidades involucradas en la labor de tutela, con distintas competencias, no necesariamente coordinadas.

#### **4.2.1. Tutela administrativa general: Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor N° 7472 y la Comisión Nacional del Consumidor**

A nivel general, la regulación marco o “sombriilla” que tutela las relaciones de derecho de consumo en nuestro país es la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor N° 7472, vigente a partir del 19 de enero de 1995, la cual establece una serie de mecanismos de carácter administrativo en protección de los consumidores, definidos estos como toda persona física o entidad de hecho o de derecho, que, como destinatario final, adquiere, disfruta o utiliza bienes y servicios.

Se crea la Comisión Nacional del Consumidor, como un órgano de máxima desconcentración adscrito al Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), que le corresponde velar por el cumplimiento de las normas de dicha ley que garanticen la defensa del consumidor que no se hayan atribuido de manera expresa a la Comisión para Promover la Competencia.

En este sentido, la ley le otorga diversas potestades de carácter administrativo, tales como conocer y sancionar infracciones administrativas en materia de consumo y tutelar los derechos de los consumidores, por lo cual, ante una denuncia de cualquier consumidor (por ejemplo un usuario de UBER o DIDI en el tanto se sometieran a este régimen) tiene las facultades legales para iniciar un procedimiento administrativo ordinario<sup>22</sup>, donde, previo debido proceso, podrá establecer una multa en contra del comerciante y ordenar la devolución del dinero al consumidor, o bien la sustitución o reparación del bien.

Dicha ley, bajo la concepción de que la relación entre consumidores y comerciantes es asimétrica, y la teoría doctrinal del riesgo, también establece un régimen de

---

<sup>22</sup> Antes del inicio formal del procedimiento administrativo, y siempre y cuando se trata de intereses puramente patrimoniales, dicha Comisión, podrá convocar a una audiencia de conciliación. El eventual acuerdo que se alcanzare tendrá el carácter de cosa juzgada material en aplicación de la Ley RAC N° 7727.

responsabilidad objetiva mediante el cual el productor, proveedor o comerciante, en su condición de “engranajes” de la cadena de consumo, deberán responder concurrente e independientemente de la existencia de culpa, si el consumidor resulta perjudicado por razón del bien o el servicio. También dicha normativa general, establece que los consumidores, ante el establecimiento de cláusulas abusivas en contratos de adhesión, tiene el derecho de acudir a las vías judiciales.

La misma ley, establece la posibilidad de las Partes, en cualquier momento y de común acuerdo, puedan someter su diferendo patrimonial, de forma definitiva, ante un Tribunal Arbitral, para lo cual deben cubrir los gastos que se originen, podrán escoger los árbitros de una lista o registro que deberá llevar la Comisión; aspecto que no impide que esta última, como es entendible, conozca o continúe conociendo los aspectos no patrimoniales de la controversia cuando estime que está de por medio el interés de la colectividad.

En la práctica esta figura de arbitraje de consumo no se ejerce en Costa Rica, desincentivada además por el Poder Ejecutivo quien en el Reglamento a la Ley N°7472, en los artículos 163 y 223, estableció que la imposición obligatoria de arbitraje por parte del adherente en los contratos de adhesión se tendrán por no puestas en virtud del principio de irrenunciabilidad de los derechos del consumidor.

Bajo esta perspectiva, de tutela administrativa al usuario final ejercida por medio de la Comisión Nacional al Consumidor, se podría interpretar en principio, con base en dicha estipulación reglamentaria, que una cláusula de arbitraje como la establecida actualmente en los contratos de UBER y DIDI, por ser de carácter adhesiva, se tendría por no puesta en el tanto estuvieran sometidas a este tipo de normativa. Sin perjuicio de lo anterior, el modelo de regulación en el marco de la Ley N° 7472<sup>23</sup> podría ser utilizado para la regulación de las plataformas en el tanto es una normativa “sombrija” relativa a bienes y servicios de carácter comercial, y que no tienen la connotación de servicios públicos atendibles por las entidades

---

<sup>23</sup> La sujeción a este tipo modelo general implicaría que también las plataformas estuvieran sometidas al ámbito de regulación de la Comisión para Promover la Competencia (COPROCOM), especialmente en la fiscalización de prácticas anticompetitivas; tema que escapa del alcance de esta investigación, pero que sin embargo ha sido mencionado por quienes se oponen al funcionamiento de UBER y DIDI al alegar que están funcionando en condiciones anticompetitivas y de competencia desleal.

reguladoras de mercados; sin embargo esto dependerá, entre otras variables, de la naturaleza jurídica que por ley se le otorgue a los servicios de transporte de personas brindadas a través de plataformas tecnológica, así como de la entidad administrativa que se determine, también por mandato legislativo, que ejercerá la tutela del usuario final o consumidor, según el régimen aplicable.

A pesar de las diversas potestades antes analizadas, la misma ley en mención establece que la Comisión Nacional del Consumidor no tiene competencia para conocer de la anulación de cláusulas abusivas en contratos de adhesión, ni del resarcimiento de daños y perjuicios, los cuales deberán ser analizadas por los órganos jurisdiccionales competentes, debiendo por ende los consumidores acudir a la vía judicial. En este sentido, en el escenario hipotético de que las plataformas estuvieran sometidas a la esfera de competencias de dicha Comisión, los usuarios tendrían que acudir igualmente a instancias judiciales, sin que eso implique una diferencia significativa en relación con los demás consumidores de otros tipos de bienes y servicios.

#### **4.2.2. Tutela administrativa en regulación de servicios catalogadas como públicos o de interés general: Autoridades de Regulación de Mercados**

Otra forma de tutela administrativa, distinta a la Comisión Nacional del Consumidor, es la labor que ejercen las Autoridades de Regulación de Servicios Públicos o de Interés General, conocidas en la doctrina como Agencias o Autoridades Nacional de Regulación, enfocadas a servicios públicos (como es ARESEP), servicios disponibles al público (SUTEL) o mercados regulados particulares (Superintendencia General de Seguros- SUGESE, Superintendencia General de Valores -SUGEVAL). Cada una de estas Agencias tiene una ley particular, en un contexto histórico determinado, que establece su competencia, alcance, mecanismos de regulación y agentes económicos sometidos al régimen; sin que estén exentos de críticas a sus funciones, ni tampoco a ideas de evolución hacia Autoridades Administrativas convergentes.

En el caso de la ARESEP, como regulador general multisectorial, tiene competencias particulares para la fijación de precios y tarifas, así como el cumplimiento de las normas de cantidad, confiabilidad, continuidad, oportunidad y prestación óptimas distintos servicios públicos. A este respecto, la regulación del transporte público realizada por dicha entidad reguladora incluye los servicios de autobuses, taxis, ferrocarriles, transporte de estudiantes del Ministerio de Educación Pública (MEP), servicios de cabotaje, operación de puertos y aeropuertos, fijación o supervisión de peajes viales, incluyendo los concesionados, regulándose la revisión técnica vehicular, excluyéndose el transporte de turistas, de estudiantes que contratan de manera independiente el servicio.

Si se estableciera expresamente en una Ley de la República que las plataformas están sometidas a la competencia de la ARESEP en temas de fijación de precios, calidad y atención de reclamaciones, esto implicaría que el legislador debe declarar que el servicio que brindan UBER y DIDI tiene la connotación de servicio público y por ende afecta a los principios y fiscalizaciones que esto implica; tesis que no es pacífica dado que implica de alguna manera “taxificar” a dichas plataformas de economía colaborativa, lo cual generaría la obligación del pago de un canon de regulación.

#### **4.2.2.3. Tutela administrativa sectorial del servicio de transporte público remunerado de personas: El Consejo de Transporte Público**

El Consejo de Transporte Público (CTP), es un órgano de desconcentración máxima, adscrito al Ministerio de Obras Públicas y Transportes (MOPT), creado por la Ley Reguladora del Servicio Público de Transporte Remunerado de Personas N° 7969 y sus reformas, con competencias en materia de transporte público.

Dentro de sus potestades se encuentra la definición de políticas y ejecución de los planes y programas nacionales relacionados con las materias de su competencia, coordinando sus actividades con las instituciones y los organismos públicos con atribuciones concurrentes o conexas a las suyas, como por ejemplo, la solicitud a la ARESEP los reajustes a las tarifas de los servicios de transporte remunerado de personas. Además, parte de sus funciones es

facilitar la coordinación interinstitucional entre las dependencias del Poder Ejecutivo, el sector empresarial, los usuarios y los clientes de los servicios de transporte público, los organismos internacionales y otras entidades públicas o privadas que en su gestión se relacionen con los servicios regulados en esta ley. Asimismo, el CTP tiene la labor de conocer, tramitar y resolver, de oficio o a instancia de parte, las denuncias presentadas por los usuarios en relación con el servicio que brindan los operadores de transporte público en sus diversas modalidades.

En el caso de que se decidiera someter a UBER y DIDI a la esfera de regulación del CTP implicaría un esquema similar de las concesiones de taxi, sometidas a una limitación y sectorización de prestación de servicios.

### **4.3. Alcances de la tutela judicial que se podría aplicar a las plataformas**

A nivel judicial, los consumidores tienen distintos escenarios de tutela, tales como la jurisdicción constitucional (especialmente por medio del Recurso de Amparo) jurisdicción civil (anulación de cláusulas abusivas y solicitud de daños y perjuicios), contenciosa administrativa (anulación de eventuales resoluciones administrativas que sean desfavorables, por ejemplo una declaratoria sin lugar de un procedimiento ordinario sancionatorio ante el MEIC) y jurisdicción penal (delitos); aspectos que no diferenciaría a los usuarios de UBER y DIDI en relación con otro tipo de servicios.

Ahora bien, en lo que respecta al tema de delitos, en varios países existen casos donde clientes de UBER y DIDI han denunciado ante dichas plataformas y las autoridades judiciales la existencia de delitos de agresión sexual e intentos de violaciones; incluso UBER<sup>24</sup> en Estados Unidos publicó que entre el 2017 y 2018 ocurrieron 6000 casos de agresión sexual,

---

<sup>24</sup> BBC News Mundo, “Uber: el informe que saca a la luz miles de agresiones sexuales sufridas por usuarios y conductores en Estados Unidos”. <https://www.bbc.com/mundo/noticias-50694980>. El País, “Uber recibió 464 denuncias por violación en sus vehículos en EE UU entre 2017 y 2018”. [https://elpais.com/sociedad/2019/12/06/actualidad/1575595788\\_520784.html](https://elpais.com/sociedad/2019/12/06/actualidad/1575595788_520784.html).



incluidas 464 violaciones y 587 casos de violación, al tiempo que también se han reportado incidentes de discriminación e inseguridad en Inglaterra, México y Argentina.

En Costa Rica, ante consultas realizadas por medios de comunicación<sup>25</sup> en cuanto a informes similares la plataforma UBER, la Administración en nuestro país indicó que cuando se tiene noticia de un reporte de un posible caso de acoso se busca establecer contacto rápidamente con la persona presuntamente afectada para darle el soporte y la asistencia requerida, y que en el caso de que decida denunciar ante las autoridades competentes se está en la disposición absoluta de colaborar para que se investiguen los hechos y se dicten las resoluciones pertinentes. Declaraciones similares ha tenido DIDI Costa Rica recientemente<sup>26</sup>. A este respecto, aún y cuando el mecanismo para resolver controversias establecidas en los contratos de adhesión de la plataforma es el arbitraje, el cual versa sobre temas patrimoniales y disponibles, esto no implica una renuncia a la jurisdicción penal del país.

## **5. Propuestas de regulación legislativa de las plataformas colaborativas de transporte y su abordaje en relación con los mecanismos de tutela de los derechos y resolución de conflictos del consumidor**

Si bien existen varios proyectos de ley relativos a regular las plataformas colaborativas de transporte de personas, los más relevantes a nivel de debate legislativo y opinión pública, han sido básicamente dos, antagónicos de cierta forma:

1. Proyecto de Ley N° 21.228, “Reforma al Sistema de Transporte Remunerado de Personas y Regulación de las Empresas de Plataformas Tecnológicas de Transporte”, el cual fue

---

<sup>25</sup> AmeliaRueda.com, “Uber oculta datos sobre casos de acoso sexual en Costa Rica. <https://www.ameliarueda.com/nota/uber-oculta-datos-sobre-casos-de-acoso-sexual-en-costa-rica>.

<sup>26</sup> Teletica.com, “Mujer denuncia que chofer de Didi la intoxicó con alcohol en gel”. [https://www.teletica.com/sucesos/mujer-denuncia-que-chofer-de-didi-la-intoxico-con-alcohol-en-gel\\_293783](https://www.teletica.com/sucesos/mujer-denuncia-que-chofer-de-didi-la-intoxico-con-alcohol-en-gel_293783). La Nación, “Didi monitorea viajes para sanciones a conductores que acosen clientes”. <https://www.nacion.com/el-pais/servicios/didi-monitorea-viajes-para-sancionar-a-conductores/7MHBLCKYENFPZFHFAUIG2UZGRE/story/>.

dictaminado de manera negativa y unánime<sup>27</sup> el 11 de setiembre de 2019 por la Comisión Permanente de Asuntos Económicos y por ende archivado.

2. Proyecto de Ley N° 21.587 “Ley Reguladora de los Servicios de Transporte de Personas por medio de Plataformas Tecnológicas”, actualmente en trámite, con dictamen afirmativo de mayoría. Para efectos de la presente investigación, se estudió especialmente esta propuesta, tanto en su texto original, sustituto y las respuestas existentes<sup>28</sup> a las consultas legislativas realizadas, para valorar si se propone, y de qué manera, un mecanismo de tutela integral de resolución de conflictos y de protección a los derechos de los consumidores de dichas plataformas colaborativas de transporte.

En este sentido, el proyecto de ley N° 21.587 pretende crear el marco normativo que regule la operación en el país de los servicios de transporte de personas por medio de plataformas tecnológicas, los cuales cataloga como una actividad de derecho privado; tesis de principio que ha sido apoyada por unos y adversada por otros, y que es un tema central, dado que podría influir en el tipo de regulación, intensidad, controles y autoridades administrativas que tengan algún grado de relación con el consumidor de dichas plataformas.

A este respecto, existen entidades y empresas consultadas que apoyan que sea catalogado como un servicio privado, y que por ende, recomiendan que el CTP y la ARESEP no tengan competencia alguna sobre la actividad de los servicios de transporte por medio de la contratación en plataformas electrónicas, o bien que su participación debe ser mínima,

---

<sup>27</sup> Asamblea Legislativa de Costa Rica, “Dictámen negativo unánime 11 de setiembre de 2019. Expediente 21.228”. <http://www.asamblea.go.cr/sd/SiteAssets/Lists/Consultas%20Biblioteca/EditForm/dictamen%20negativo%20proyecto%2021228.pdf>.

<sup>28</sup> La Comisión consultó el texto a varias entidades públicas y privadas, sin embargo no todas han dado respuesta. Dentro de las que atendieron la consultas se encuentran UBER y DIDI, Asociaciones de Taxistas y Conductores de las Plataformas, Taxistas pertenecientes al modelo de SEETAXI, Comisión para la Promoción de la Competencia, Universidad de Costa Rica, Tribunal Administrativo de Transporte, Contraloría General de la República, Procuraduría General de la República, Bolsa Nacional de Valores, Asociación de Aseguradoras Privadas, ICT, entre otros. Asamblea Legislativa de Costa Rica, “Expediente 21.587. Comisión Permanente de Asuntos Económicos”. Información obtenida a través del Departamento de Gestión Documental y Archivo.

dado que otorgarles competencias de ente rector y regulador sobre una actividad comercial privada contraviene la naturaleza jurídica especialmente del CTP.

Por su parte, el gremio de los taxistas y entidades administrativas del MOPT, como el Tribunal Administrativo de Transporte (TAT), consideran que la prestación del servicio por medio de plataformas tecnológicas debe ser considerada como un servicio público y que por ende se establezca con claridad que es el MOPT o el CTP quien ejercerá la función de fiscalización, ordenamiento y sanción de dicha actividad, y que el TAT sea el órgano jurídico imparcial y especializado que conozca en alza los recursos respectivos que se formulen contra los actos emanados del CTP en la materia.

En la propuesta de ley, en su texto original, si bien se realizan avances en la tutela en algunos temas de contrato, precio y seguros, no existe un abordaje integral o apartado capitular que desarrolle de manera sistemática un régimen de protección al consumidor de las plataformas, o bien, que haga remisión a la aplicación supletoria de normativa de tutela administrativa general del derecho del consumo, siendo un aspecto relevante para efectos de tutela del pasajero contratante que debería ser incorporado en la *lege ferenda*.

Sin embargo, como parámetro de referencia es importante tomar en cuenta que autoridades de competencia en derecho comparado, como la Comisión Federal de Competencia Económica de México (COFECE), en el 2015<sup>29</sup>, ha recomendado que el marco normativo de estas plataformas se limite a tutelar objetivos públicos elementales en materia de seguridad y protección del usuario, por ejemplo, la obligatoriedad de acreditar la existencia de seguros de cobertura amplia para que exista responsabilidad frente a los usuarios, o mediante la revisión de las capacidades o antecedentes de los conductores, lo cual consideramos podría ser un complemento, y no sustituto, de la conveniencia de que exista

---

<sup>29</sup> La COFECE consideró que las plataformas resuelven de manera efectiva problemas de coordinación y asimetrías de información propias del servicio de transporte individual de personas, al permitir a los usuarios: conocer la identidad del conductor y los datos del vehículo previo al abordaje, planificar y trazar las rutas eliminando la posibilidad de cobros indebidos, desglosar y transparentar la tarifa y evaluar a los choferes. Comisión Federal de Competencia Económica de México, “Opinión OPN-008-2015 del 4 de junio de 2015”. <https://www.cofece.mx/cfcresoluciones/docs/Mercados%20Regulados/V6/16/2042252.pdf>

un apartado capitular integral y sistemático en el proyecto de ley que desarrolle un régimen de protección al consumidor de las plataformas.

La Comisión Permanente Ordinaria de Asuntos Económicos de la Asamblea Legislativa, el 19 de abril de 2022, antes de finalizar labores, rindió dictamen afirmativo de mayoría al proyecto de ley con base en el el texto sustitutivo<sup>30</sup> elaborado por el Diputado Pablo Heriberto Abarca. Dicha propuesta modificada, dentro de los elementos esenciales, cataloga que el servicio de transporte remunerado de personas por medio de plataformas tecnológicas es “de carácter privado de utilidad pública”, y que las empresas propietarias de dichas plataformas son intermediarias en el tanto conectan a los conductores con las personas usuarias, pero no brindan el servicio de transporte, pero que establecerá los esquemas de precios a cobrar a los clientes, los cuales deberán ser de conocimiento y fácil acceso para las personas usuarias y conductores acreditados; precios que deberán mantenerse actualizados y los cambios deberán ser notificados a los sujetos de la relación de servicio.

Para los fines de la presente investigación, es relevante resaltar que el texto dictaminado, estipula un Capítulo VII “Sobre el sistema de evaluación del servicio y tramitación de denuncias”, donde en el artículo 34, relativo a la tramitación de denuncias y quejas, establece que dichas empresas de plataformas tecnológicas deberán poner a disposición de las personas usuarias y de los conductores un mecanismo para la formulación de quejas y reclamaciones, sin perjuicio de lo establecido en la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor N° 7472. Este último detalle permite presumir de alguna manera que la propuesta se decanta por el sistema de tutela administrativa general relativa a las relaciones de derecho de consumo, y por ende a los mecanismos de protección de los consumidores, y resolución de conflictos, establecidas en la Ley N° 7472. El Proyecto en mención está pendiente de ser conocido en Plenario, para efectos de que los Diputados y Diputados determinen su aprobación o improbación.

---

<sup>30</sup>Asamblea Legislativa de Costa Rica, “Expediente 21.587.”. [http://www.asamblea.go.cr/Centro\\_de\\_informacion/Consultas\\_SIL/SitePages/ConsultaProyectos.aspx](http://www.asamblea.go.cr/Centro_de_informacion/Consultas_SIL/SitePages/ConsultaProyectos.aspx)

Sin perjuicio de lo anterior, la nueva Administración Chaves Robles, por medio de la persona jerarca del MOPT anunció que se presentaría a la Asamblea Legislativa un nuevo proyecto de ley para regular el tema; aspecto del cual todavía no se conocen a fecha en que se remitirá la propuesta normativa, ni los términos del mismo, aunque se tiene proyectado, según indican dichas Autoridades<sup>31</sup>, que se realizará en el mes de enero de 2023<sup>32</sup> antes de que finalicen las sesiones extraordinarias, sin perjuicio de otras propuestas de ley que presenten las bancadas legislativas.

## Conclusiones

En el marco de la economía digital, de la cual las plataformas colaborativas de transporte de personas forman parte, la “formula clásica de regulación” compuesta por Regulador, Prestador y Usuario, tiene distintas variables y matices.

Por un lado, el Prestador frente al usuario tiene dos caras de la misma moneda, dado que el concepto está compuesto tanto por la plataforma tecnológica como por el socio conductor quienes por seguridad jurídica deben responder solidariamente ante el pasajero, independientemente de la relación asociativa interna que tengan. El rol del Regulador es difuso, fragmentado y hasta cierta manera incierto de si debe o no existir como tal, dado que no exista claridad en cuanto a si debe asumir dicha función, quién debe hacerlo y cómo, lo cual genera un vacío en la tutela del pasajero, que a falta de regulación expresa, puede ser solventado en primera instancia por los mecanismos de resolución de conflictos que regula el contrato de adhesión plataforma-usuario, y ante el escalamiento o “desbordamiento” de las controversias, por las instancias de tutela administrativa general del derecho del consumo, bajo las reglas general de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor N° 7472, su reglamento e institucionalidad.

---

<sup>31</sup> Monumental, “Gobierno presentará en enero proyecto para regular plataformas de transporte: Conductores cotizarán ante la CCSS”. <https://www.monumental.co.cr/2022/12/21/gobierno-presentara-en-enero-proyecto-para-regular-plataformas-de-transporte-conductores-cotizaran-ante-la-ccss/>.

<sup>32</sup> Al momento de finalizar esta investigación el 15 de enero de 2023, no se conoce que el Poder Ejecutivo haya remitido a la Asamblea Legislativa un proyecto de ley que pretende regular el tema.

Asimismo, existen ciertas variables modernas que se adicionan a la fórmula de servicio, como son la tecnología, innovación, convertencia y telecomunicaciones, que implica que los servicios de las plataformas colaborativas de transporte no sean compatibles con los supuestos de hecho en que se sustentó la regulación originaria de servicios de taxi que data desde hace más de cinco décadas, en el contexto de un estado benefactor y proteccionista, bajo una realidad social distinta, de modelo del tradicional servicio público, pero que sin embargo, en el fondo” compiten”, en condiciones desiguales, por el mismo mercado.

El debate legislativo sobre las plataformas de transporte colaborativo y su regulación, sigue siendo un tema “en construcción”, cuyo objetivo, contrario a lo sucedido hasta el momento, debe ser la tutela del eslabón más débil, pero más importante de la cadena, como es el consumidor, fin último y razón de ser de la regulación, siendo además una valiosa oportunidad de regular, de manera colaborativa e integrativa, esta manifestación de la economía digital.

Por ende, esta investigación, desde el ámbito de la regulación, pretende contribuir al debate legislativo de la resolución alterna de conflictos en las modalidades de economía colaborativa de transporte de personas, tomando en cuenta la tutela del eslabón más débil de la cadena, como es el consumidor, sin perjuicio de que “el interés público está sobre todo en la defensa del sistema como tal (no de los consumidores ni de los operadores)”<sup>33</sup>, según nos orienta el Jurista español Gaspar Ariño Ortiz, fallecido a inicios de enero de este año, a quien con esta cita, le hacemos un humilde homenaje al maestro y a su invaluable legado que ha dejado, y perdurará, en el derecho de la regulación económica, y a quienes le hemos estudiado.

---

<sup>33</sup> Gaspar, Ariño Ortiz. “Sobre la naturaleza y razón de ser de los entes reguladores y el alcance de su poder reglamentario.” *Revista Eletrônica de Direito Administrativo Econômico*. Número 10 (2007), <http://www.direitodoestado.com.br/codrevista.asp?cod=196> (Consultado el 15 de enero de 2023).

## Bibliografía

### Libros

García-Mas, Georgina. “Creación de una plataforma a través de la economía colaborativa. ¿Cuáles son sus implicaciones jurídicas. Metodología del caso práctico (Caso Uber)”. En Derecho Digital, editado por José F. Estévez, 151-162. Pamplona: Editorial Thompson Reuters Aranzadi, 2019.

### Revistas

Rodríguez Font, Mariola. “Barreras regulatorias a la economía colaborativa y nuevas vías para la impugnación de normas: el caso de las viviendas de uso turístico.” Revista española de Derecho Administrativo 182 (2017): 409-444.

Ariño Ortiz, Gaspar, “Sobre la naturaleza y razón de ser de los entes reguladores y el alcance de su poder reglamentario”, Revista Eletrônica de Direito Administrativo Econômico. Número 10 (2007), <http://www.direitodoestado.com.br/codrevista.asp?cod=196> (Consultado el 15 de enero de 2023).

### Sitios electrónicos

AmeliaRueda.com. “Uber oculta datos sobre casos de acoso sexual en Costa Rica. <https://www.ameliarueda.com/nota/uber-oculta-datos-sobre-casos-de-acoso-sexual-en-costa-rica>. (Consultado el 10-5-2022 y 15-01-2023).

Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos. “ARESEP impone sanción a chofer de Uber”. <https://aresep.go.cr/noticias/2238-aresep-impone-primera-sancion-a-chofer-de-uber> (Consultado el 10-5-2022 y 15-01-2023).

GONZALO GÓMEZ RODRÍGUEZ: Resolución alterna de conflictos en modalidades de economía colaborativa de transporte de personas: Apuntes para el debate legislativo desde la perspectiva de tutela al consumidor

Asamblea Legislativa de Costa Rica. “Dictámen negativo unánime 11 de setiembre de 2019. Expediente 21.228”.  
<http://www.asamblea.go.cr/sd/SiteAssets/Lists/Consultas%20Biblioteca/EditForm/dictamen%20negativo%20proyecto%2021228.pdf> (Consultado el 10-5-2022 y 15-01-2023).

Asamblea Legislativa de Costa Rica. “Expediente 21.587.”.  
[http://www.asamblea.go.cr/Centro\\_de\\_informacion/Consultas\\_SIL/SitePages/ConsultaProyectos.aspx](http://www.asamblea.go.cr/Centro_de_informacion/Consultas_SIL/SitePages/ConsultaProyectos.aspx) (Consultado el 10-05-2022 y 15-01-2022).

BBC News Mundo. “Uber: el informe que saca a la luz miles de agresiones sexuales sufridas por usuarios y conductores en Estados Unidos”.  
<https://www.bbc.com/mundo/noticias-50694980> (Consultado el 10-5-2022 y 15-01-2023).

Comisión Federal de Competencia Económico de los Estados Unidos Mexicanos. “Opinión OPN-008-2015 del 4 de junio de 2015”.  
<https://www.cofece.mx/cfresoluciones/docs/Mercados%20Regulados/V6/16/2042252.pdf>  
(Consultado el 10-5-2022 y 15-01-2023).

Crhoy.com. “Asociaciones de consumidores respaldan ingreso de Uber a Costa Rica”.  
<https://archivo.crhoy.com/asociaciones-de-consumidores-respaldan-ingreso-de-uber-a-costa-rica/economia/>(Consultado el 10-5-2022 y 15-01-2023).

Crhoy.com. “Tras planteamiento contencioso Taxistas mantienen esperanza de que tribunal obligue salida de Uber y DiDi”. <https://www.crhoy.com/nacionales/taxistas-mantienen-esperanza-de-que-tribunal-obligue-salida-de-uber-y-didi/>(Consultado el 10-5-2022 y 15-01-2023).



DiDi. “Términos y Condiciones de Uso del Sitio”. <https://costarica.didiglobal.com/terminos-y-condiciones-pasajero/>(Consultado el 10-5-2022 y 15-01-2023).

El Financiero.”Uber revela nuevos datos: tiene 28.000 conductores y 971.00 usuarios en Costa Rica”. <https://www.elfinancierocr.com/economia-y-politica/uber-revela-nuevos-datos-tiene-28000-conductores/J6S7DK37QJFXFMCZTABBMO65Z4/story/>(Consultado el 10-5-2022 y 15-01-2023).

El Observador. “Uber pide ley de movilidad colaborativa y lamenta amenaza a empleo de conductores”. <https://observador.cr/uber-pide-ley-de-movilidad-colaborativa-y-lamenta-amenaza-a-empleo-de-conductores/>(Consultado el 10-5-2022 y 15-01-2023).

El Observador. “CTP pide a la Procuraduría demandar a Uber, Didi e inDriver”. <https://observador.cr/ctp-pide-a-la-procuraduria-demandar-a-uber-didi-e-indriver/> (Consultado el 10-5-2022 y 15-01-2023).

El País. “Uber recibió 464 denuncias por violación en sus vehículos en EE UU entre 2017 y 2018”.[https://elpais.com/sociedad/2019/12/06/actualidad/1575595788\\_520784.html](https://elpais.com/sociedad/2019/12/06/actualidad/1575595788_520784.html) (Consultado el 10-5-2022 y 15-01-2023).

La Nación. “Didi monitorea viajes para sanciones a conductores que acosen clientes”.<https://www.nacion.com/el-pais/servicios/didi-monitorea-viajes-para-sancionar-a-conductores/7MHBLCKYENFPZFHFAUIG2UZGRE/story/>(Consultado el 10-5-2022 y 15-01-2023).

La República. “Polémica de últimos días revive urgencia de regular operación de Uber, DiDi e inDriver”. <https://www.larepublica.net/noticia/polemica-de-ultimos-dias-revive->

GONZALO GÓMEZ RODRÍGUEZ: Resolución alterna de conflictos en modalidades de economía colaborativa de transporte de personas: Apuntes para el debate legislativo desde la perspectiva de tutela al consumidor

urgencia-de-regular-operacion-de-uber-didi-e-indriver (Consultado el 10-5-2022 y 15-01-2023).

La República. “Aresep se opone a tarifa dinámica de Uber”.  
<https://www.larepublica.net/noticia/aresep-se-opone-a-tarifa-dinamica-de-uber>  
(Consultado el 10-5-2022 y 15-01-2023).

Monumental. “Taxistas con luz verde para negociar tarifas con clientes y obviar precio de “maría”: ARESEP fijará tope de costo para servicio.”  
<https://www.monumental.co.cr/2021/11/05/taxistas-con-luz-verde-para-negociar-tarifas-con-clientes-y-obviar-precio-de-maria-aresep-fijara-tope-de-costo-para-servicio/>(Consultado el 10-5-2022 y 15-01-2023).

Monumental. “Gobierno presentará en enero proyecto para regular plataformas de transporte: Conductores cotizarán ante la CCSS”.  
<https://www.monumental.co.cr/2022/12/21/gobierno-presentara-en-enero-proyecto-para-regular-plataformas-de-transporte-conductores-cotizaran-ante-la-ccss/>  
(Consultado el 15-01-2023).

Semanario Universidad. “Jerarca del MOPT: Uber y taxis ofrecen el mismo servicio”.  
<https://semanariouniversidad.com/ultima-hora/jerarca-del-mopt-uber-y-taxis-ofrecen-el-mismo-servicio/> (Consultado el 10-5-2022 y 15-01-2023).

Semanario Universidad. “Representantes de los taxis: Si Uber quiere transportar personas jugando de taxis tienen que cumplir todos los requisitos de un taxi”.  
<https://semanariouniversidad.com/ultima-hora/si-uber-quiere-transportar-personas-jugando-de-taxis-tienen-que-cumplir-todos-los-requisitos-de-un-taxi/>(Consultado el 10-5-2022 y 15-01-2023).

Teletica.com. “Mujer denuncia que chofer de Didi la intoxicó con alcohol en gel”.  
[https://www.teletica.com/sucesos/mujer-denuncia-que-chofer-de-didi-la-intoxico-con-alcohol-en-gel\\_293783](https://www.teletica.com/sucesos/mujer-denuncia-que-chofer-de-didi-la-intoxico-con-alcohol-en-gel_293783) (Consultado el 10-5-2022 y 15-01-2023).

Uber.”Términos y condiciones. <https://www.uber.com/legal/es/document/?name=general-terms-of-use&country=costa-rica&lang=es> (Consultado el 10-5-2022 y 15-01-2023).