



## COMPRAVENTA ENTRE PARTICULARES A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA WALLAPOP CON DEFECTOS OCULTOS ¿ES ARBITRABLE POR ARBITRAJE DE CONSUMO?\*

*Celia Sevilla González* \*\*

*Centro de Estudios de Consumo  
Universidad de Castilla-La Mancha*

*Fecha de publicación: 14 de octubre de 2024*

**SUPUESTO:** En el presente artículo examinamos un supuesto muy habitual en la práctica, la compraventa de artículos por internet entre particulares. Por ejemplo, artículos electrónicos usados como un ordenador, donde el bien objeto del contrato presenta defectos ocultos desconocidos por el vendedor. Nos encontramos ante un supuesto de contrato a distancia, realizado normalmente a través de una página web o app (en nuestro caso, Wallapop) que actúa como plataforma de intermediación, con mayor o menor intervención, de ésta en la transacción.

Hace más de 20 años, la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, ya catalogó la contratación de bienes y servicios por vía electrónica dentro del amplio concepto de servicios de la sociedad de la información.

---

\* Este trabajo es parte del Proyecto de I+D+i PID2021-128913NB-I00, titulado “Protección de consumidores y riesgo de exclusión social: seguimiento y avances”, financiado/a por MICIU/AEI/10.13039/501100011033/ y “FEDER Una manera de hacer Europa” dirigido por Ángel Carrasco Perera y Encarna Cordero Lobato, del Proyecto de Investigación SBPLY/23/180225/000242 “El reto de la sostenibilidad en la cadena de suministros y la defensa del consumidor final” cofinanciado por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional, en el marco del Programa Operativo de Castilla-La Mancha 2021-2027, dirigido por Ángel Carrasco Perera y Ana Carretero García y de las Ayudas para la realización de proyectos de investigación aplicada, en el marco del Plan Propio de investigación, cofinanciadas en un 85% por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER), para el proyecto titulado “Modelos jurídicos eficientes de consumo sostenible”, con Ref.: 2022-GRIN- 34487 dirigido por Ángel Carrasco Perera y Ana I. Mendoza Losana.

\*\* ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0006-5514-7781>



## 1º. ¿Se puede reclamar al vendedor en el arbitraje de consumo?

La primera cuestión a examinar sería la posibilidad de reclamar al vendedor en el arbitraje de consumo. Antes de analizar este punto, es preciso reseñar que el 23 de julio de 2024 se aprobó, mediante Real Decreto 713/2024, la norma reglamentaria que regula el Sistema Arbitral de Consumo y que deroga el RD 231/2008, la cual ya ha entrado en vigor a fecha de publicación del presente artículo.

La nueva normativa, del mismo modo que lo hacía la anterior, establece que no se podría reclamar al vendedor en el arbitraje de consumo en el caso planteado, por tratarse de una compraventa entre dos particulares y no entre una empresa o profesional y un consumidor. Así, el artículo 2 del Real Decreto 713/2024 específicamente refleja que únicamente podrán ser objeto de arbitraje de consumo las controversias surgidas entre consumidores o usuarios y empresarios a los que se refiere el artículo 1.2 y que versen sobre materias de libre disposición de las partes conforme a derecho.

Tampoco sería aplicable en estos casos la aplicación de la normativa sobre contratos a distancia recogida en la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre), en adelante “TRLGDCU”, al tratarse de una compraventa entre particulares y, por tanto, según establece el Capítulo I de la misma norma, fuera de su ámbito de aplicación, limitado a las relaciones entre consumidores o usuarios y empresarios.

En los mismos términos se expresan los términos y condiciones de plataformas e intermediación. Centrándonos en una de las más utilizadas, como es Wallapop, en el punto 3.4 de sus términos y condiciones destaca la siguiente cláusula en cuanto a responsabilidad: “ Al vender un producto, los Usuarios Profesionales que actúen en el desarrollo de su actividad empresarial o profesional como Vendedor son responsables de cumplir con todas las obligaciones legales y fiscales pertinentes recogidas en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. A sensu contrario, la plataforma también aclara que a los usuarios no profesionales que actúen como vendedores no les serán de aplicación las obligaciones legales de la normativa de consumo.

Todo lo anterior no obsta a las posibles reclamaciones que el comprador pueda ejercer de acuerdo a lo previsto en el Código Civil o legislación autonómica en su caso. En concreto,



frente a los vicios ocultos del bien objeto de la compraventa deberá ejercitarse la acción redhibitoria del artículo 1486 CC.

## 2. ¿Respondería Wallapop de estos defectos ocultos?

Wallapop se define a sí misma en el apartado de términos y condiciones referente a su responsabilidad como una “plataforma en línea”. Éstas se definen adecuadamente con la locución “mercados en línea” que ofrece el art. 59 bis 3 de la LGDCU<sup>1</sup>: un servicio que emplea programas (*software*), incluidos un sitio web, operado por el empresario o por cuenta de éste, que permite a los consumidores o usuarios celebrar contratos a distancia con otros empresarios o consumidores:

*“5.1.- Wallapop es una plataforma en línea que actúa como mero intermediario entre el Vendedor y el Comprador. Por lo tanto, Wallapop no es propietaria de ninguno de los Productos en venta o vendidos a través de la Plataforma y tampoco es parte en la compraventa que pueda darse entre Compradores y Vendedores.*

*5.2.- En condición de plataforma en línea, Wallapop no podrá ser considerado responsable sobre los contenidos proporcionados por los Usuarios o las actividades ilícitas realizadas en la Plataforma siempre y cuando no tenga conocimiento efectivo de ello o de que, tras tenerlo, actúe con rapidez para retirar o bloquear el acceso a dicho contenido.*

*Por lo tanto, Wallapop de manera general no será responsable, ni directa ni indirectamente, ni subsidiariamente, de los daños y perjuicios de cualquier naturaleza derivados de la utilización y contratación de los contenidos y de las actividades de los Usuarios y/o de terceros a través del Servicio, ni de la falta de licitud, fiabilidad, utilidad, veracidad, exactitud, exhaustividad y actualidad de los mismos. “*

Esta plataforma forma parte de los “medios electrónicos” a los que se refiere el art. 1262 CC y como punto de partida la consideración jurídica originaria que le corresponde es la de “prestador en línea de servicio intermediario de la sociedad de la información”<sup>2</sup>, normalmente del tipo de “prestador de servicios de alojamiento de datos”<sup>3</sup>.

Por otra parte, encontramos la responsabilidad, recogida en el art. 97 bis 1 d) LGDCU, conforme a la cual el proveedor del mercado en línea debe comunicar al adquirente final

<sup>1</sup> Tomando la definición del art. 4 Directiva 2011/83, en la versión dada por la Directiva 2019/ 2161.

<sup>2</sup> STJUE 19 diciembre 2019 (C-390/18). Cfr para la definición, art. 2.2 Reglamento UE 2019/1150.

<sup>3</sup> Art. 2 y 6 del Reglamento UE 2022/2065 (de mercado único de servicios digitales).



*cuando proceda, cómo se reparten las obligaciones relacionadas con el contrato entre el tercero que ofrece los bienes, servicios o contenido digital y el proveedor del mercado en línea.*

La configuración del contrato de acceso a la plataforma como un contrato de mediación implica que desde su perfección emergen obligaciones para ambas partes contratantes. La plataforma al permitir el acceso del usuario a la plataforma mediante la cumplimentación de un formulario de registro al sistema que incluye la aceptación de condiciones generales del contrato. En tal formulario el usuario aporta los datos relevantes, no solo personales, sino también los relativos al bien y servicio que oferta, en caso de ser proveedor. La plataforma deberá, como responsable del tratamiento de los datos personales, cumplir los deberes establecidos en el Reglamento General de protección de datos.

El Reglamento de servicios digitales (UE) 2022/2065 incluye el término “Puerto Seguro” al hablar de responsabilidad en cuanto al alojamiento de datos por parte de estas “plataformas en línea”. Concretamente en el apartado 3 del art. 6 del Reglamento, decae la defensa del puerto seguro (“no se aplica”) *con respecto a la responsabilidad, en virtud del Derecho en materia de protección de los consumidores, de las plataformas en línea que permitan que los consumidores celebren contratos a distancia con comerciantes, cuando dicha plataforma en línea presente el elemento de información concreto<sup>4</sup>, o haga posible de otro modo la transacción concreta de que se trate, de manera que pueda inducir a un consumidor medio a creer que esa información, o el producto o servicio que sea el objeto de la transacción, se proporcione por la propia plataforma en línea o por un destinatario del servicio que actúe bajo su autoridad o control.* El intento es adivinable, pero el resultado normativo es caótico. Se dice que la exoneración del puerto seguro no se aplica *a la responsabilidad en materia de protección de los consumidores.* Pero si se trata de una remisión a supuestos o consecuencias jurídicas que se consignan en esta normativa, la remisión cae en vacío, pues la normativa de protección de consumidores no contiene hasta hoy una responsabilidad de esta clase.

Por lo tanto, tras interpretar la normativa aplicable, entendemos que Wallapop no respondería por estos vicios ocultos con carácter general. Para que Wallapop pudiera responder, debería darse alguno de los siguientes supuestos:

- Que Wallapop tuviera conocimiento efectivo de los defectos ocultos del bien.



- Que el vendedor actuara bajo la autoridad o control de Wallapop. Por ejemplo, si Wallapop fijara el precio de venta u otras condiciones de la transacción.
- Que por las condiciones en que se desarrolló la operación o la información facilitada por Wallapop, el comprador pudiera tener la legítima apariencia de que estaba contratando directamente con Wallapop.
- Que los posibles defectos del bien se vieran favorecidos o agravados por algún incumplimiento de los deberes propios de diligencia debida que pesan sobre Wallapop como plataforma intermediaria, en virtud de la normativa sectorial.

En definitiva, podemos indicar que en el presente artículo se ha examinado la posible responsabilidad en casos de compraventa de bienes entre particulares a través de plataformas de intermediación como Wallapop, cuando el bien adolece de vicios ocultos desconocidos por el vendedor. Se ha realizado un análisis pormenorizado de la problemática planteada a la luz del plexo normativo aplicable, extrayendo las posibles vías de reclamación para el comprador y los límites de la responsabilidad de la plataforma mediadora en esta habitual operación de compraventa entre particulares a través de internet. Queda, no obstante, un margen para un desarrollo jurisprudencial que aclare con mayor detalle el alcance de las obligaciones derivadas para este tipo de intermediarios digitales.