

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE CIENCIAS JURÍDICAS  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES



**AIRBNB: ASPECTOS JURÍDICOS Y COMERCIO ELECTRÓNICO EN  
PLATAFORMAS DIGITALES**

CURSO DE ESPECIALIZACIÓN EN DERECHO Y TECNOLOGÍAS

TRABAJO DE GRADO PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADA EN CIENCIAS JURÍDICAS

PRESENTADO POR  
JOSUÉ LARA LUNA LL20005

DOCENTE ASESOR  
DR. JOSÉ MIGUEL VÁSQUEZ

CIUDAD UNIVERSITARIA, SAN SALVADOR, NOVIEMBRE DE 2025

# **Airbnb: Aspectos Jurídicos y Comercio Electrónico en Plataformas Digitales**

Autor Diego Josué Lara Luna LL20005

## **Resumen**

Desde el año 2020, con la pandemia, la realidad del ser humano ha cambiado, la necesidad de proteger la salud en una época muy oscura, dio como resultado avances más complejos en la Humanidad, y no es que no existieran, es que le dio más relevancia e importancia. La tecnología se volvió la fuente principal de comunicación y una alternativa a los negocios más rentable y amplia. A pesar de que Airbnb ya estaba en el mercado, logró consolidarse como una plataforma que presta servicios de hospedaje a nivel mundial. El Artículo, investiga y aclara diferentes factores de viabilidad, la protección que la propia plataforma genera, así como las regulaciones legales de las cuales depende; analizando a El Salvador de una manera de aplicabilidad con el comercio electrónico específicamente a través de Airbnb y los alcances legales frente al comercio electrónico realizado en la plataforma, las relaciones entre los usuarios y con la misma plataforma.

**Palabras Claves: Airbnb - Comercio Electrónico - Plataformas Digitales - Responsabilidad Legal - Políticas de Privacidad - Términos de Servicio**

## **Legal Aspects and Electronic Commerce on Digital Platforms**

Diego Josue Lara Luna

## **ABSTRACT**

Since 2020 with the pandemic, the reality of the human being has changed, the need to protect health in a very dark time, resulted in more complex advances in Humanity, and it is not that it did not exist, it is that it gave it more relevance and importance, technology became the main source of communication and a more profitable and broad alternative to businesses, AIRBNB, from already being in the market, managed to consolidate itself as a platform that provides hosting services worldwide, and the Article investigates and clarifies different viability factors, and the protection that the platform itself generates, as well as the legal regulations on which it depends; analyzing El Salvador in a way of applicability with electronic commerce specifically through Airbnb and the legal scope regarding electronic commerce carried out on the platform, the relationships between users and with the platform itself.

**keywords: Airbnb - E-Commerce - Digital Platforms - Legal Liability - Privacy Policies - Terms of Service**

## **Sumario**

*Introducción, Capítulo I: Los términos y condiciones de Airbnb son manifestación de un contrato electrónico normado por la autonomía de la voluntad bajo la decisión de aceptarlos, 1.1. La plataforma como intermediaria, 1.2 Términos Generales: sobre los acuerdos digitales en la plataforma Airbnb, 1.3 Términos para los huéspedes: Análisis de obligaciones y derechos del huésped dentro del contrato digital, 1.4 Términos para anfitriones: Regulación de las responsabilidades contractuales del anfitrión, 1.5. Términos de pago de servicios: pagos a través de la plataforma Airbnb, 1.6. Políticas de privacidad y tratamientos de datos personales, 1.7 Centro de Resoluciones: Mecanismos internos de solución, 1.8. Términos legales adicionales: condiciones complementarias que refuerzan el comercio electrónico, 1.9. Terminación, suspensión y otras medidas como consecuencias administrativas y jurídicas, 1.10. Introducción a los aspectos legales de la plataforma Airbnb, Capítulo II: Falta de regulación de plataformas de comercio electrónico en El Salvador, 2.1 Bases del Ordenamiento salvadoreño para el comercio digital, 2.2. La Modernización de El Salvador con La Ley de Comercio Electrónico, 2.3 Las leyes que regulan los contratos en El Salvador, 2.4 Factores que vulneran derechos y Protección en El Salvador en el Área penal contra el comercio electrónico, 2.5 Protección frente a la plataforma, Capítulo III: Vacíos legales bajo el derecho comparado que debilitan la protección jurídica del usuario frente a Airbnb en El Salvador, 3.1 Desprotección jurídica del usuario frente a conflictos contractuales, 3.2 Falta de mecanismos claros de reclamación y resolución de disputas, 3.3 La inexistencia de garantías locales frente a un proveedor internacional, Conclusiones, Bibliografía.*

## **Airbnb: Aspectos Jurídicos y Comercio Electrónico en Plataformas Digitales**

Autor Diego Josué Lara Luna

### **Introducción**

Este Artículo se basa en examinar si los términos y condiciones de la plataforma digital Airbnb son suficientes para garantizar una adecuada protección jurídica al usuario en el marco del comercio electrónico, y analizar la aplicabilidad de la normativa vigente relacionadas con las dinámicas jurídicas que surgen en este tipo de entorno digital.

En el mundo actual las tecnologías no son estáticas, estas evolucionan y avanzan a una velocidad impresionante, siendo importante estudiar y analizar qué normativas podemos utilizarlas o implementar y así actualizar el marco normativo según la realidad; siendo la cuestión con las plataformas de comercio electrónico, plataforma que se utiliza como vía entre personas que buscan estancias u hospedajes, llamada Airbnb.

Airbnb es una plataforma independiente a cualquier gobierno y ha revolucionado el mercado, pero también las leyes; El Salvador es un país en el cual esta plataforma ha sido muy utilizada, pero de la cual se conoce muy poco, a pesar de tener su propio centro de ayuda en línea.

El artículo busca reconocer qué elementos incorporan los términos y condiciones de Airbnb en relación con el comercio electrónico, desglosando temas esenciales que se omiten cuando no se lee los términos y condiciones, relacionándolo con las leyes aplicables dentro de El Salvador. Busca estudiar de qué manera se aplica la legislación salvadoreña al funcionamiento de Airbnb y determinar qué vacíos o limitaciones jurídicas pueden observarse en los términos y condiciones de Airbnb en cuanto a la protección del usuario

Este artículo no solo estudia el comercio electrónico en Airbnb, sino también su complejidad para entrar dentro de marcos normativos como es el de El Salvador, y las limitaciones legales en relación con la poca legislación a nivel mundial. Y así determinar qué vacíos o limitaciones jurídicas pueden observarse en los términos y condiciones de Airbnb en cuanto a la protección del usuario y las dificultades que se tienen con respecto

al tema, como el desconocimiento de la norma aplicar y no solo el desconocimiento, sino también la falta de normativa existente.

## **1. Los términos y condiciones de Airbnb son manifestación de un contrato electrónico normado por la autonomía de la voluntad bajo la decisión de aceptarlos**

### **1.1. La plataforma como intermediaria**

En la actualidad Airbnb ha transformado la manera en que se entienden y realizan las prestaciones de servicios de hospedajes por todo el mundo, esto a través de una plataforma con una función de intermediario digital entre dos parte, el primero es quien tiene una vivienda y quiere utilizarla para generar ingresos monetarios, otorgando hospedajes de corta, mediana y larga estancia, denominado por la plataforma como anfitrión y quien necesita un hospedaje a quien la plataforma denomina huésped, dejando atrás Airbnb la calidad de proveedor directo de servicios de alojamiento.<sup>1</sup>

La plataforma es clara, en sus términos y condiciones establece de una manera puntual que ella no es propietaria de los inmuebles que se anuncian, ni se prestan para la utilización de hospedajes.<sup>2</sup> Entendiendo que tiene un papel como facilitador de un espacio digital de comercio para generar acuerdos destinados a hospedajes, el acuerdo se perfecciona en físico entre las partes, normalmente siendo este acuerdo de palabra.

Este estilo de negocios<sup>3</sup> ha planteado diferentes tipos de implicaciones jurídicas principalmente el de un acuerdo o contrato entre las partes a través de una plataforma digital involucrada en la relación contractual; creando las condiciones necesarias para que la partes interactúen, pero sin que Airbnb asuma en principio responsabilidades de las obligaciones nacientes del hospedaje. Como punto a señalar de vital importancia es

---

<sup>1</sup> VISA. 2025. “Qué es e-commerce o comercio electrónico.” Visa. Consultado el 13 de septiembre de 2025. <https://www.visa.com.sv/run-your-business/pymes/notas-y-recursos/Tecnologia/que-es-ecommerce-o-comercio-electronico.html>

<sup>2</sup> Airbnb. 2025. “Términos de servicio para usuarios fuera de Estados Unidos, Reino Unido y Australia.” Acceso 13 de mayo de 2025. <https://www.airbnb.com.sv/help/article/2908>.

<sup>3</sup> Pérez, Cindy Johanna García. s. f. El comercio electrónico: una nueva forma de hacer negocios y su trascendencia jurídica. Maestría en Derecho Privado. <https://aequus.jurisprudencia.ues.edu.sv/files/posgrado/Art%C3%ADculo%201%20-%20Maestr%C3%ADa%20en%20Derecho%20Privado.pdf>

claramente la particularidad de ubicarse en una figura de intermediario digital a nivel mundial<sup>4</sup>.

En razón que cada país cuenta con su marco regulatorio distintos sobre los servicios de hospedaje, turismo, protección al consumidor, se analiza que la plataforma Airbnb evade ciertos problemas legales por no ser el proveedor directo, pero eso no significa que esta estará libre de responsabilidades.

## **1.2 Términos Generales: sobre los acuerdos digitales en la plataforma Airbnb**

Continuando el análisis, los términos y condiciones de Airbnb constituyen un contrato de adhesión en formato electrónico. Esto significa que los usuarios tanto huéspedes como los anfitriones no tienen la posibilidad de negociar cláusulas de manera individual, debiendo aceptar la totalidad del contenido en el documento para poder acceder a la plataforma y así poder dar o recibir servicios dentro de Airbnb; siendo una característica bastante común dentro del comercio electrónico.

Para este tipo de contratos el consentimiento<sup>5</sup> se manifiesta de manera digital generalmente con hacer un clic en la casilla de aceptar; desde una perspectiva jurídica, este simple acto constituye una expresión válida de voluntad reconocida a nivel mundial.

Dentro de los términos otorgados por la plataforma se definen, además, normas básicas de conducta, como: el registrarse para contratar, así como usar la plataforma para fines lícitos; esto con la intención de cumplir con normas básica basadas en el respeto, fomentando valores conforme a las buenas prácticas del comercio.<sup>6</sup>

Dentro de las cosas a analizar está la determinación o apertura a las leyes aplicables; debido a que Airbnb opera a nivel mundial<sup>7</sup>, generando incertidumbre con respecto a la

---

<sup>4</sup> Airbnb. 2025. «Términos de servicio para usuarios europeos - Centro de ayuda de Airbnb». Variable. Airbnb, 13 de mayo de 2025. <https://www.airbnb.mx/help/article/2908>

<sup>5</sup> Airbnb. 2025. «¿Cómo funciona el proceso interno de tramitación de reclamaciones para los usuarios de negocios? - Centro de ayuda de Airbnb». Airbnb. 2025. Accedido el 31 de agosto de 2025. <https://www.airbnb.com.sv/help/article/2838>

<sup>6</sup> Airbnb. 2025. «Términos de servicio para usuarios europeos - Centro de ayuda de Airbnb». Variable. Airbnb, 13 de mayo de 2025. <https://www.airbnb.mx/help/article/2908> “No intente evadir el cumplimiento de estos términos, nuestros términos legales adicionales, políticas o nuestros estándares, como mediante la creación de una cuenta o anuncio duplicados. Siga nuestra política contra la discriminación y no discrimine ni acose a otras personas.”

<sup>7</sup> Chiluisa, Linda de las Mercedes Amancha, Jennifer Antonella Vilmonte Medina, Adriana Brigitte Valle Granda, y Mayerli Dayana Porras Acosta. 2024. “Análisis jurídico de la plataforma Airbnb en Ecuador y

legislación aplicable, sin embargo, en orden de análisis es importante ver la protección interna que ofrece la plataforma a los usuarios en sus términos y condiciones y con posterioridad ver la aplicabilidad legal de estas.<sup>8</sup>

### **1.3 Términos para los huéspedes: Análisis de obligaciones y derechos del huésped dentro del contrato digital**

El papel de los huéspedes en las relaciones que se genera dentro Airbnb, los términos y condiciones y otros apartados de la plataforma, específicamente en el centro de ayuda como complementos a los términos y condiciones; Las personas que deciden alquilar un espacio en Airbnb asumen una serie de obligaciones que buscan garantizar la buena convivencia y la seguridad conforme lo establecido por la plataforma, además de hacer valer las propias reglas del anfitrión dentro de la vivienda dada en hospedaje.

Los términos y condiciones, como un acuerdo digital aceptado, también impone al huésped ciertos deberes de comportamiento de manera que la interacción con el anfitrión sea de respeto y busque evitar conductas que afecten la tranquilidad, reglas con respecto a la higiene o el mismo orden de las instalaciones<sup>9</sup>. La realidad es que al incumplir estas normas pueden caer sanciones que van desde la pérdida del depósito hasta la suspensión de la cuenta.<sup>10</sup>

Desde otro ángulo el huésped también goza de ciertos derechos conforme los acuerdos de los términos y condiciones de la plataforma, por ejemplo, la transparencia de la información que se le brinda al huésped, como: los precios, el estado del hospedaje, la integridad física del inmueble en el cual se va a hospedar, o respecto al costo de la reservación siendo la transparencia fundamental, informado si este incluye el precio total o debe incluir comisiones, impuestos y cualquier otro cargo adicional.

Si bien analizamos los derechos y obligación de los huéspedes pactados en los términos, encontramos un factor muy importante con respecto a ellos en relación a los anfitriones,

---

su regulación: Perspectiva desde el derecho de competencia.” NULLIUS: Revista de pensamiento crítico en el ámbito del Derecho 5 (1): 95–108. <https://doi.org/10.33936/revistaderechos.v5i1.6915>

<sup>8</sup> Nicolás Miguel, «Caso de éxito eCommerce: la historia de Airbnb (2)», Oleoshop, accedido 31 de agosto de 2025, <https://www.oleoshop.com/blog/historia-de-airbnb-2>.

<sup>9</sup> Airbnb. 2025. «Contratos con los huéspedes - Centro de ayuda de Airbnb». Airbnb. Accedido 30 de agosto de 2025. <https://www.airbnb.mx/help/article/2824>

<sup>10</sup> Airbnb. 2025 «Reglas básicas para los huéspedes - Centro de recursos de Airbnb», Airbnb, accedido 30 de agosto de 2025, <https://www.airbnb.mx/resources/hosting-homes/a/ground-rules-for-guests-554>

siendo los mecanismos de resoluciones de conflictos, aunque la diferencia entre el consumidor y una empresa internacional es amplia y notoria, esta plataforma trata de generar ciertos puntos favorables de resolución de conflictos para llevar una transparencia y buena imagen, como parte de su estatus para así ganar el mercado; pero esta situación plantea que los términos y condiciones en esta relación contractual son suficiente como método de protección al consumidor dentro de la plataforma y los diferentes riesgos que se encuentran dentro de esta, ya que los mecanismos de reclamación en línea, suelen estar sujetas a decisiones unilaterales a las cuales el usuario debe de someterse, y dependen completamente de la plataforma.<sup>11</sup>

#### **1.4 Términos para anfitriones: Regulación de las responsabilidades contractuales del anfitrión**

El anfitrión es el otro protagonista en esta relación derivada de los términos y condiciones de la plataforma Airbnb, quien decide poner a disposición un inmueble o una habitación para hospedajes, así adquiriendo importantes responsabilidades tanto frente a la plataforma como con los huéspedes<sup>12</sup>, siendo el encargado de dar la información de la vivienda y el hospedaje, así como de la veracidad de dicha información, dada en los anuncios, incluyendo la descripción de los espacios, y como en la imposición del precio<sup>13</sup>

Desde un punto contractual en la era digital el anfitrión se debe a los términos de servicios de Airbnb, comprometiéndose a honrar las reservaciones confirmadas, siguiendo esa misma línea, este debe de evitar las cancelaciones injustificadas para no incurrir en sanciones. Respectivamente el anfitrión debe estar debidamente inscrito en la plataforma y cumplir los términos de la plataforma como los que se han descrito previamente.<sup>14</sup>

Para unirse a la comunidad primero se debe registrar en el sitio web o en la aplicación de Airbnb con el correo electrónico, número de teléfono, ID de Apple, cuenta de Google o Never (en el caso de Corea del Sur) y luego Verificar la identidad, esto es un requisito

---

<sup>11</sup> Airbnb. 2025. “Términos de servicio para usuarios fuera de Estados Unidos, Reino Unido y Australia.” Acceso 13 de mayo de 2025. <https://www.airbnb.com/sv/help/article/2908>

<sup>12</sup> Airbnb. 2025. “¿Qué hago si un huésped me incomoda? - Centro de ayuda de Airbnb.” Airbnb. Consultado el 30 de agosto de 2025. <https://www.airbnb.mx/help/article/259>

<sup>13</sup> Airbnb 2025. “Primeros pasos como anfitrión en Airbnb – Centro de ayuda de Airbnb.” Airbnb. Accedido 30 de agosto de 2025. <https://www.airbnb.mx/help/article/3113>

<sup>14</sup> Airbnb. 2025. “¿Qué normativas tienes que cumplir para ser anfitrión? – Centro de recursos de Airbnb.” Airbnb. Accedido 30 de agosto de 2025. <https://www.airbnb.mx/resources/hosting-homes/a/what-hosting-regulations-apply-to-you-7>

obligatorio para todos los anfitriones, los nuevos coanfitriones y las personas que reservan en Airbnb.

Conforme a las Obligaciones, Airbnb obliga tanto al huésped como al anfitrión, mientras la empresa obtiene beneficios de trasladar la carga a estos dos, sobre todo al anfitrión al no ofrecer el servicio de hospedaje directamente la plataforma, demostrando así un factor bastante importante en toda esta relación sobre el desequilibrio, por ejemplo las negociaciones son de sí o no con la plataforma, al ya estar establecidas las reglas de parte de esta, dependiendo de la plataforma también sus respectivas modificación, realizándose de manera unilateral, dejando la relación de igualdad, imponiendo sus propios métodos bajo las modalidades dejando solo para aceptar o terminar la relación.

### **1.5. Términos de pago de servicios: pagos a través de la plataforma Airbnb**

El sistema de pagos dentro de la plataforma es uno de los aspectos más importantes a tomar en cuenta, ya que en realidad hablamos de un modelo de negocio, comercio electrónico, teniendo elementos modernos y de cierta manera complejos que no son de fácil comprensión para todos<sup>15</sup>, por el aspecto tecnológico, en este caso específico la transacción se realiza a través de la plataforma, actuando Airbnb como un intermediario financiero entre el huésped y el anfitrión recibiendo una comisión monetaria de la transacción por la relación generada dentro de la plataforma.<sup>16</sup>

La idea de un intermediario como la plataforma Airbnb es generar desde cierto punto, confianza entre las partes, el anfitrión y el huésped, que se ejecute el pago y el otro lo reciba, así quien paga también asegure a través de la plataforma recibir el servicio.<sup>17</sup> evitando relaciones directas sin garantías en el pago o en el servicio de hospedaje acordados, contemplando la plataforma hasta factores de protección como los

---

<sup>15</sup> Airbnb. 2025. “Cuándo pagarás tus reservaciones - Centro de ayuda de Airbnb.” Airbnb. Consultado el 30 de agosto de 2025. <https://www.airbnb.mx/help/article/92>

<sup>16</sup> Airbnb. 2025. «Términos del servicio de pagos - Centro de ayuda de Airbnb». Airbnb. Accedido 8 de septiembre de 2025. <https://www.airbnb.com.sv/help/article/2909>

<sup>17</sup> Airbnb. 2025. “Cómo funcionan los pagos y la comunicación a través de Airbnb.” Acceso 30 de agosto de 2025. <https://www.airbnb.mx/help/article/209>.

reembolsos, o pagos divididos<sup>18</sup>, no limitándose a simples operaciones de depósito en garantías.<sup>19</sup>

En la práctica el huésped paga por anticipado por medio de la plataforma, la plataforma en su debido momento entregando el pago al anfitrión<sup>20</sup>, siendo Airbnb la pieza fundamental para la protección en las relaciones entre el pago y el servicio otorgado, pues si una de las partes incumpliese como se expresó, hay forma de protección y reembolso o sanciones administrativas dadas por la misma plataforma a sus usuarios.

La plataforma prevé diferentes métodos de pago<sup>21</sup> y diferentes opciones de estancias, con características específicas como son las estancias largas<sup>22</sup>, reservaciones de estadías cortas, siendo claros Airbnb trata de prevenir cada caso particular desde una forma muy transparente, pero que está regulado unilateralmente por el intermediario, condicionando a sus usuarios a lo que ella establece, pero generando diferentes opciones para los términos de los Servicios, permitiendo al anfitrión dar reservas con derecho a reembolso o un pago fijo sin reembolso, para que sean consideradas por el huésped.

Desde un ángulo legal o jurídico, debería de estar sujeto a regulaciones propias de las instituciones financieras, legislación nacional y no sólo quedar a la deriva como lo es el caso de El Salvador, porque en países como Estados Unidos, Australia o La Unión Europea<sup>23</sup> sus términos y condiciones están basados en las regulaciones nacionales y a las demás naciones la regulan desde una manera general, entendiendo en general como una base desde el comercio electrónico ya generalizado, de cierto punto aplicado por la plataforma.<sup>24</sup>

---

<sup>18</sup> Airbnb. 2025. «Cómo se paga una estancia larga - Centro de ayuda de Airbnb». Airbnb. Accedido 30 de agosto de 2025. <https://www.airbnb.mx/help/article/245>

<sup>19</sup> Horwitz, Margarita Jiménez. 2019. La situación jurídica de la plataforma Airbnb en el marco de la economía colaborativa. [https://www.uma.es/departamento-de-derecho-civil-derecho-eclesiastico-del-estado-y-derecho-romano/navegador\\_de\\_ficheros/Proyecto-FEDER-Alojamientos-Turisticos/descargar/Articulos/Jimenez-Horwitz-M-AIRBNB.pdf](https://www.uma.es/departamento-de-derecho-civil-derecho-eclesiastico-del-estado-y-derecho-romano/navegador_de_ficheros/Proyecto-FEDER-Alojamientos-Turisticos/descargar/Articulos/Jimenez-Horwitz-M-AIRBNB.pdf)

<sup>20</sup> Airbnb. 2025. «Cómo recibirás tus ingresos como anfitrión - Centro de recursos de Airbnb». Airbnb. Accedido 30 de agosto de 2025. <https://www.airbnb.mx/resources/hosting-homes/a/how-youll-get-paid-for-hosting-20>

<sup>21</sup> Airbnb. 2025. «Formas de pago aceptadas - Centro de ayuda de Airbnb». Airbnb. Accedido 30 de agosto de 2025. <https://www.airbnb.mx/help/article/126>

<sup>22</sup> Airbnb. 2025. «¿Qué es un pago pendiente? - Centro de ayuda de Airbnb». Airbnb. Accedido 30 de agosto de 2025. <https://www.airbnb.mx/help/article/2411>

<sup>23</sup> Airbnb. 2025. «Términos de servicio para usuarios europeos - Centro de ayuda de Airbnb». Variable. Airbnb, 13 de mayo de 2025. <https://www.airbnb.mx/help/article/2908>

<sup>24</sup> Airbnb. 2025. «Términos de servicio para usuarios fuera de Estados Unidos, Reino Unido y Australia.» Acceso 13 de mayo de 2025. <https://www.airbnb.com.sv/help/article/2908>

La Plataforma a nivel nacional e internacional es utilizable y de cierto modo confiable y asegura ciertas protecciones desde la propia administración de la plataforma, pero nace cierta necesidad de regulación, con la figura de los intermediarios en el comercio electrónico, que controlan la relación económica, es decir el flujo del dinero a través de la plataforma y que debe de cierto modo complementarse de una manera más directa complementarse con leyes o reglamentos nacionales como el de la protección al consumidor.<sup>25</sup>

## **1.6. Políticas de privacidad y tratamientos de datos personales**

En la actualidad y con la modernización del mundo, como el nacimiento de la tecnología y la consolidación de ésta, que incluso el dinero se volvió digital; la información es demasiado valiosa y debe de ser protegida<sup>26</sup>, porque quizás el dinero no sea fuente de felicidad, pero sí permite subsistir, da comida y ayuda a saciar las necesidades básicas de un mundo físico y virtual y en el comercio electrónico la información, datos como el número de tarjeta bancaria quedan expuestos, por ser el pago en línea, la información de la dirección de vivienda queda expuesta, entre otros tipos de información valiosa, convirtiéndose en la joya de la economía digital.<sup>27</sup>

Airbnb recopila datos de diversa índole, desde información básica de identificación como: nombre completo, correo electrónico y número de teléfono, hasta elementos más sensibles como lo son los datos bancarios, geolocalización, historial de búsqueda, reseñas, inclusive hábitos de consumo; esto en general se hace con el fin de trazar perfiles digitales para generar estrategias de marketing y procesos de evaluación de riesgos.<sup>28</sup>

Airbnb en su centro de ayuda da ciertas protecciones y seguridades con respecto a la información que maneja como lo son las políticas de privacidad<sup>29</sup> como otros apartados

---

<sup>25</sup> Airbnb. 2025. «Términos del servicio de pagos - Centro de ayuda de Airbnb». Airbnb. Accedido 8 de septiembre de 2025. <https://www.airbnb.com.sv/help/article/2909> “Al utilizar los Servicios de Pago, usted acepta cumplir los presentes Términos de Pago. Airbnb Pagos puede limitar o suspender temporalmente el acceso o uso de los Servicios de Pago o determinadas funciones para llevar a cabo medidas de mantenimiento que garanticen el correcto funcionamiento de los Servicios de Pago.”

<sup>26</sup> Airbnb, «Airbnb y tu información personal - Centro de ayuda de Airbnb», Airbnb, accedido 30 de agosto de 2025, <https://www.airbnb.mx/help/article/2267>

<sup>27</sup> Airbnb. 2025. «Protección de tu privacidad - Centro de ayuda de Airbnb». Airbnb. Accedido 30 de agosto de 2025. <https://www.airbnb.mx/help/article/3060>

<sup>28</sup> Airbnb. 2025. «Privacidad en Airbnb - Centro de ayuda de Airbnb». Airbnb. Accedido 30 de agosto de 2025. <https://www.airbnb.mx/help/article/2855>

<sup>29</sup> Airbnb. 2025. “Política de privacidad - Centro de ayuda de Airbnb.” Acceso 30 de agosto de 2025. <https://www.airbnb.mx/help/article/3175> .

entre estos, privacidad en Airbnb y el manejo de la información personal.<sup>30</sup> Sin embargo este aspecto es unilateral, que Airbnb impone, propone y dispone para generar un ambiente digital de confianza para sus usuarios.

La realidad y para entender un poco más en del El Salvador se complementa perfectamente con la nueva ley de protección de datos personales<sup>31</sup>, pero permite la reflexión, si los términos y condiciones de la plataforma<sup>32</sup> habilitan que se tomen acciones judiciales por incumplimiento de un deber contractual o inclusive el cometimiento de un delito.<sup>33</sup>

### **1.7 Centro de Resoluciones: Mecanismos internos de solución**

La plataforma ha hecho como un gesto para generar confianza un apartado, llamado centro de resoluciones, donde los usuarios pueden plantear sus reclamos y problemas que hayan surgido con respecto los pagos, estadías, mal uso de las instalaciones, reembolsos etc. un modo operandi que resulta atractivo en el comercio electrónico, siendo menos costosas que los procesos judiciales, el cual tiene la complejidad además de la jurisdicción del problema.<sup>34</sup>

La realidad es que es un mecanismo alternativo de solución de conflicto, la plataforma actúa siempre como mediadora entre las partes y en algunos caso toma decisiones vinculantes para las partes, generando debates sobre si la plataforma es imparcial o no, siendo importante destacar la imparcialidad que genera un juez desde un aspecto judicial, pero la plataforma no se asemeja a un juez, no obvia el debido proceso judicial, solo busca acelerar la resoluciones de conflicto desde un punto de vista de la misma negociación, si generar un proceso más largo, sino, resolver los conflictos desde una manera interna, pero que sea justa para las partes.

---

<sup>30</sup> Airbnb 2025, «Privacidad en Airbnb - Centro de ayuda de Airbnb». Airbnb. Accedido el 30 de agosto de 2025. <https://www.airbnb.mx/help/article/2855>

<sup>31</sup> Asamblea Legislativa de El Salvador. 2024. Ley de Protección de Datos Personales. <http://asamblea.gob.sv/sites/default/files/documents/decretos/7A4FBD85-7E1B-46BE-9408-6FC549E53E00.pdf>

<sup>32</sup> Argumedo, Fernando. 2025. “Ley de Protección de Datos Personales.” Central Law (El Salvador), 21 de enero de 2025. <https://central-law.com/el-salvador-nueva-ley-de-proteccion-de-datos-personales-claves-para-su-cumplimiento-y-aplicacion/>

<sup>33</sup> Airbnb. 2025. «Protección de tu privacidad - Centro de ayuda de Airbnb». Airbnb. Accedido el 30 de agosto de 2025. <https://www.airbnb.mx/help/article/3060>

<sup>34</sup> Airbnb. 2025. “Así te ayuda el Centro de resoluciones - Centro de ayuda de Airbnb. 2025.” Acceso 30 de agosto de 2025. <https://www.airbnb.mx/help/article/767>

Siendo claro lo expuesto, es un aspecto bastante innovador el cual ha tenido desde un gran número de usuarios que lo han utilizado, resultados positivos, y desde otro grupo menor de personas han tenido problemas con este método de resoluciones de disputas en el comercio electrónico.

### **1.8. Términos legales adicionales: condiciones complementarias que refuerzan el comercio electrónico**

Los términos y condiciones de Airbnb no se limitan a regular las relaciones entre el anfitrión y huésped, sino que también incorpora un conjunto de disposiciones adicionales que se desarrollan en diferentes puntos de los términos y condiciones, así como en reglamentos extra de la plataforma, si bien muchas veces pasan desapercibidas por los usuarios, poseen un peso significativo en el marco del comercio electrónico.<sup>35</sup>

La plataforma se limita con respecto a los aspectos legales, pero si abre ciertas puertas en sus diferentes apartados, como lo son los temas de los impuestos<sup>36</sup>, dando recomendaciones a los anfitriones de complementar con leyes nacionales donde está el inmueble, quedando de cierta manera resuelto el tema, pero de manera superficial, dejando demasiadas dudas al aire por el tema de la jurisdicción.<sup>37</sup>

Uno de los apartados más controversiales con respecto a los complementos basa en que hablamos de un contrato de adhesión digital, al no permitir negociaciones con las cláusulas ya impuesta por la plataforma, así demostrando que detrás de un contrato que aparenta ser meramente operativo, se esconden disposiciones de gran trascendencia dentro de una relación contractual, el cual de cierto manera no depende de una legislación específica, aunque la plataforma de una manera muy genérica, busca complementar aspectos jurídicos.<sup>38</sup>

Airbnb habla sobre divididos procesos internos para la aplicación de las diferentes tipos de sanciones, las cuales de cierto modo, también sirve como medio coercitivo para hacer

---

<sup>35</sup> Airbnb. 2025. «Cuestiones legales y normativas que los anfitriones deben tener en cuenta antes de hospedar en Airbnb - Centro de ayuda de Airbnb». Airbnb. Accedido el 30 de agosto de 2025. <https://www.airbnb.mx/help/article/376>

<sup>36</sup> Airbnb. 2025. «La legislación e impuestos locales - Centro de ayuda de Airbnb.» Airbnb. Consultado el 31 de agosto de 2025. <https://www.airbnb.com.sv/help/article/3029>

<sup>37</sup> Airbnb. 2025. «Términos de servicio para usuarios fuera de Estados Unidos, Reino Unido y Australia.» Acceso 13 de mayo de 2025. <https://www.airbnb.com.sv/help/article/2908>

<sup>38</sup> Airbnb. 2025. «Cómo funcionan los pagos y la comunicación a través de Airbnb.» Acceso 30 de agosto de 2025. <https://www.airbnb.mx/help/article/209>

cumplir lo establecido en la relación con los términos puestos por la plataforma, siendo en realidad un tema de debate, pero en el cual queda a las disposiciones del propietarios de la plataforma en este caso Airbnb.<sup>39</sup>

## **2. Falta de regulación de plataformas de comercio electrónico en El Salvador**

### **2.1 Bases del Ordenamiento salvadoreño para el comercio digital**

Tal como se señala, el mundo cambió y el ordenamiento jurídico salvadoreño cambió con él, en el pasado la tecnología era complicada y confusa para la mayoría, hoy nos vemos en la obligación de pensar forma de regular esta nueva normalidad, en El Salvador uno de los más grandes ejemplos es la Ley de Comercio Electrónico, sin embargo, para llegar a esta ley, se tuvo que evolucionar junto con la sociedad.

Cumplir con las leyes locales del lugar del hospedaje<sup>40</sup>, es un punto crucial por que el modelo de Airbnb trasciende frontera y conecta con usuarios de países con marcos regulatorios muy distintos, como con los cumplimientos fiscales, con respecto al tema de la renta y los ingresos obtenidos, así como el uso de los inmuebles para fines lícitos y de la naturaleza del inmueble y del acuerdo, sin quebrantar ninguna normativa vigente.<sup>41</sup>

sí nos enfocamos en la historia El Salvador<sup>42</sup>, este en sus inicios trataba de ir acorde con lo que el comercio español dictaba, dando como punto de partida para los códigos de comercio en El Salvador, los Códigos de Comercio de Español, hasta que llegamos al punto más importante con respecto al comercio en El Salvador, El Código de Comercio de 1970<sup>43</sup>, siendo muy importante porque desde esa fecha para el presente, este se tuvo que adaptar a las nuevas normalidades, viviendo reformas, las cuales ampliaban muchos

---

<sup>39</sup> Airbnb. 2025. “Así te ayuda el Centro de resoluciones - Centro de ayuda de Airbnb. 2025.” Acceso 30 de agosto de 2025. <https://www.airbnb.mx/help/article/767>

<sup>40</sup> Asamblea Legislativa de El Salvador. 2012. Reglamento General de la Ley de Turismo. <https://elsalvador.eregulations.org/media/reglamento%20general%20ley%20turismo.pdf>

<sup>41</sup> Amancha Chiluisa, Linda de las Mercedes, Jennifer Antonella Vilmonite Medina, Adriana Brigitte Valle Granda, y Mayerli Dayana Porras Acosta. 2025. Análisis jurídico de la plataforma Airbnb y su regulación: Perspectiva desde el derecho de competencia. 7 de agosto de 2025. [https://www.researchgate.net/publication/383759788\\_Analisis\\_juridico\\_de\\_la\\_plataforma\\_Airbnb\\_y\\_su\\_regulacion\\_perspectiva\\_desde\\_el\\_Derecho\\_de\\_Competencia](https://www.researchgate.net/publication/383759788_Analisis_juridico_de_la_plataforma_Airbnb_y_su_regulacion_perspectiva_desde_el_Derecho_de_Competencia)

<sup>42</sup> Legal Team El Salvador. 2019. “La revolución del comercio electrónico en El Salvador: Soluciones de entrada en el mercado y cumplimiento para el éxito.” Biz Latin Hub, 24 de noviembre. <https://www.bizlatinhub.com/es/nueva-ley-comercio-electronico-el-salvador/>

<sup>43</sup> Asamblea Legislativa de El Salvador. 1970. Código de Comercio. San Salvador: Asamblea Legislativa. [https://www.asamblea.gob.sv/sites/default/files/documents/decretos/171117\\_072920482\\_archivo\\_documento\\_legislativo.pdf](https://www.asamblea.gob.sv/sites/default/files/documents/decretos/171117_072920482_archivo_documento_legislativo.pdf).

aspecto de importancia en el Derecho, como las nuevas sociedades por acciones simplificadas, las cuales son más accesibles para las personas crear.

La modernización<sup>44</sup> en El Salvador en la época actual, en realidad ha sido muy limitada, El Salvador desde la época de los dos mil fue poco a poco creando leyes con respecto a la era digital. En la actualidad aún nos preguntamos cómo regular ciertas cuestiones como lo es la inteligencia artificial, pero el comercio electrónico fue algo que revolucionó la historia y que tuvo que ser rápidamente intervenido por las legislaciones de todo el mundo incluyendo al salvador, como lo vimos previamente con el Código de Comercio y llegando a la ya mencionada Ley de Comercio Electrónico, que está en sus primeros años para ver su aplicabilidad y las mejoras que a futuro con la misma modernización del Mundo se va dando. Concluyendo que en la actualidad El Salvador, mejor dicho, el ordenamiento salvadoreño proporciona ciertas bases necesarias para validar los acuerdos digitales, pero aún carece de regulaciones cien por ciento eficaces para el comercio electrónico.

## 2.2. La Modernización de El Salvador con La Ley de Comercio Electrónico

Respecto a la ley de comercio electrónico que fue promulgada un 10 de febrero del año 2020 y entró en vigor un año después de su publicación en el Diario Oficial.<sup>45</sup> volviéndose un hecho Histórico en El Salvador<sup>46</sup>, siendo un inicio clave para poder realizar las regulaciones respectivas a la tecnología y las interacciones que realizan los humanos a través de medios innovadores de la tecnología<sup>47</sup>.

*“... Principio de equivalencia funcional: consiste en observar en los documentos electrónicos derivados de las transacciones, el mismo valor requisitos y formalidades que son exigibles en los realizados materialmente. Principio de Neutralidad tecnológica: consiste en no comprometer o discriminar el sistema jurídico o una determinada*

---

<sup>44</sup> Asociación Española de Comercio Electrónico y Marketing Relacional. Libro blanco del comercio electrónico. AECM, 2011. <https://libros.metabiblioteca.org/server/api/core/bitstreams/98716a50-e69a-479e-9b54-c885013b0a15/content>

<sup>45</sup> Asamblea Legislativa de El Salvador. 2020. Decreto 463: Ley de Comercio Electrónico. San Salvador: Diario Oficial. <https://www.asamblea.gob.sv/sites/default/files/documents/decretos/BAA0E931-E117-487D-8900-A1D9876D5FBE.pdf>

<sup>46</sup> Legal Team El Salvador. 2019. “La revolución del comercio electrónico en El Salvador: Soluciones de entrada en el mercado y cumplimiento para el éxito.” Biz Latin Hub, 24 de noviembre. <https://www.bizlatinhub.com/es/nueva-ley-comercio-electronico-el-salvador/>

<sup>47</sup> Airbnb. 2025. «Cuestiones legales y normativas que los anfitriones deben tener en cuenta antes de hospedar en Airbnb - Centro de ayuda de Airbnb». Airbnb. Accedido el 30 de agosto de 2025. <https://www.airbnb.mx/help/article/376>

*tecnología, permitiendo que las operaciones de comercio electrónico accedan a actualizaciones destinadas a mantener su eficiencia de empleo, de operación, almacenamiento y mecanismos de transmisión.*

***Principio de no repudiación:*** *consiste en que los contratos convenidos a través de firmas electrónicas o de un sistema de información determinado de conformidad con esta ley, no sean rechazados por el hecho de estar contenidos en soporte electrónico.” (Ley de Comercio Electrónico de El Salvador, art. 4)<sup>48</sup>*

Es importante destacar que estos principios que la ley de manera directa e innovadora maneja, tienen como característica, la simpleza de la adaptación a la tecnología; con el principio de equivalencia funcional, dejando así aspectos simples, en razón de que los criterios utilizados para los documentos físicos vienen de transacciones, siendo proporcional o debe de considerarse como tal, a los documentos digitales, generando un criterio de cumplimiento para el comercio electrónico en su documentación.

Los otros dos principios buscan lo mismo, darle relevancia, formalidad y un criterio de uso a las negociaciones y contratos digitales, dándole una validez jurídica y así el respaldo respectivo para su uso, para que no se pueda denegar este tipo de contratos digitales con firmas electrónicas y no discriminar el medio tecnológico.

Entre los aspectos regulados en la ley, que tienen mucha importancia, se encuentran los que se relacionan con las comunicaciones comerciales electrónicas de los contratos electrónicos los cuales se abordarán posteriormente; y de los proveedores de bienes y servicios.

Retomando el tema de Airbnb, la realidad es que la ley de cierta manera y con ciertos límites de territorialidad protege a los usuarios y sus relaciones a través de la plataforma, los hechos comerciales o mercantiles, por los principios de la ley de comercio electrónico, siendo un medio válido, la plataforma para poder realizar actividades comerciales, por los principios de equivalencia funcional, principio de neutralidad tecnológica, principio de no repudiación.<sup>49</sup> Tomando en cuenta que la ley de comercio electrónico tiene ciertas

---

<sup>48</sup> Asamblea Legislativa de El Salvador. 2020. Decreto 463: Ley de Comercio Electrónico. San Salvador: Diario Oficial. <https://www.asamblea.gob.sv/sites/default/files/documents/decretos/BAA0E931-E117-487D-8900-A1D9876D5FBE.pdf>

<sup>49</sup> *Ibíd.*

exclusiones como el intercambio de información por medio de correos electrónicos u otros medios de comunicación electrónica equivalente para fines ajenos a la actividad económica.

Además de estos las relaciones que se regulan en la ley de protección al consumidor<sup>50</sup>

*“Art. 7.- La información generada o comunicada que conste en medios electrónicos, ópticos, magnéticos o en cualquier otra tecnología, tendrá los mismos efectos jurídicos, validez y fuerza probatoria que la contenida en formato físico.”* (Ley de Protección al Consumidor de El Salvador, art. 7)<sup>51</sup>

Conforme a lo anteriormente dispuesto en el artículo 7 de la Ley de Comercio Electrónico, es posible generar efectos jurídicos, validez y fuerza probatoria, con lo que se comunica a través de los medios electrónico, siendo importante aclarar esta parte para el caso de Airbnb por la situación tan particular que se genera.

La realidad sobre Airbnb en la práctica es que la plataforma sirve como un medio de comunicación y de pago, el cual acepta el alquiler temporal por medio de un clic, efectuándose el pago por medio del intermediario quien retiene el dinero para el hospedaje, incluso teniendo reservas que si son para distancia de tiempo de uso muy largas permiten que en cierto tiempo se efectúe la devolución sin ningún costo; pero lo verdaderamente importante para nuestra ley sería la comunicación.<sup>52</sup>

La comunicación, la aceptación del costo del alquiler y la efectuación del pago genera la respectiva obligación y sirve como medio probatorio para comprobar ciertas obligaciones, porque este tipo de negocios no se suele dejar plasmado en un papel, pero es una cuestión de la cual hablaremos con detenimiento, enfocado también en lo que debería ser el futuro,

---

<sup>50</sup> Asamblea Legislativa de El Salvador. 1996. Ley de Protección al Consumidor. San Salvador: Diario Oficial. <https://www.jurisprudencia.gob.sv/DocumentosBoveda/D/2/1990-1999/1996/03/88973.PDF>

<sup>51</sup> Asamblea Legislativa de El Salvador. 2020. Decreto 463: Ley de Comercio Electrónico. San Salvador: Diario Oficial. <https://www.asamblea.gob.sv/sites/default/files/documents/decretos/BAA0E931-E117-487D-8900-A1D9876D5FBE.pdf>

<sup>52</sup> Benítez, Jacinto José Pérez. La responsabilidad de las plataformas digitales\* | Almacén de Derecho. s. f. Accedido 14 de septiembre de 2025. <https://almacendederecho.org/la-responsabilidad-de-las-plataformas-digitales>

como acuerdo con plataforma, para la firma de contratos digitales con la firma electrónica.<sup>53</sup>

Sin embargo, al enfocarse en la realidad actual, la forma en como poco a poco se integra al mundo tecnológico, es interesante, dar validez jurídica a todo lo entablado en la plataforma Airbnb que se sintetiza como comunicación en razón de que se realiza un acuerdo, pero no se firma un contrato como tal, al menos que la partes lo deseen hacer en físico, adicional a las negociaciones en Airbnb.

Pero es de entender que de momento se da la relevante necesaria a la comunicación establecida, ver como en la plataforma se registra el tiempo de envío<sup>54</sup> y recepción de la comunicación comercial explicando en la ley de comercio electrónico que:

*“Art. 9.- La comunicación comercial electrónica se tendrá por expedida en el momento en que salga de un sistema de información de datos que esté bajo el control del iniciador o de la parte que la envíe en nombre de este, y se tendrá por recibida en el momento en el que ingrese en un sistema de información de datos que el destinatario haya designado.”* (Ley de Comercio Electrónico de El Salvador, art. 9)<sup>55</sup>, dando a entender que la importancia de delimitar estos aspectos en la plataforma Airbnb e incluso la plataforma, recomienda que toda instalación de comunicación y negociación se realice a través de ella para mayor seguridad de los servicios solicitados, asegurando el pago de esta manera.

### **2.3 Las leyes que regulan los contratos en El Salvador**

Siendo un parte fundamental en todo tipo de relación desde personales hasta comerciales, desde comprar una casa, hasta contratar servicios, empleados, etc. Los contratos son la forma en la cual se asegura que los términos acordados sean respetados, que las voluntades impuestas sean respetadas, al generarse obligaciones a través de éstos.

---

<sup>53</sup> «Marco Legal». Firma Electrónica, s. f. Accedido 14 de septiembre de 2025.

<https://firmaelectronica.economia.gob.sv/marco-legal/>

<sup>54</sup> Asamblea Legislativa de El Salvador. 2020. Decreto 463: Ley de Comercio Electrónico. San Salvador: Diario Oficial. <https://www.asamblea.gob.sv/sites/default/files/documents/decretos/BAA0E931-E117-487D-8900-A1D9876D5FBE.pdf>

<sup>55</sup> Asamblea Legislativa de El Salvador. 2020. Decreto 463: Ley de Comercio Electrónico. San Salvador: Diario Oficial. <https://www.asamblea.gob.sv/sites/default/files/documents/decretos/BAA0E931-E117-487D-8900-A1D9876D5FBE.pdf>

Con los temas de contrato, al profundizar sobre las épocas modernas, con un clic se puede dar consentimiento a muchas cosas, como unos simples Términos y Condiciones que por mala costumbre nunca se suelen leer, cuando inicialmente el ser humano confiaba en las palabras de su contraparte por que se tenían ciertas costumbre y valores, con los cuales se entendía que las palabras valían, pero el ser humano se hizo desconfiado por la misma malicia de este y se generó la necesidad de respaldar las palabras a través de escritos los cuales debían y deben ser rectificadas con una firma.

La intención también es darle la relevancia que debe tener este tema con el comercio electrónico, porque como nación aún tenemos muchos problemas de desconocimiento con las leyes, poniendo como ejemplos zonas en las cuales las personas venden terrenos de palabra sin ningún documento, cuando tenemos hasta un registro de propiedad, quedando personas a la deriva por que pasan los años y nunca solventan esas cuestiones, nos encontramos en una semejanza con el desconocimiento de la tecnología la cual puede ser abrumadora pero que es necesaria regular de manera contractual.<sup>56</sup>

En El Salvador encontramos los aspectos básicos de los contratos y obligaciones dentro del Código Civil, vemos desde cómo nacen los contratos, hasta las obligaciones que emanan de ellos.

“Art. 1308.- Las obligaciones nacen de los contratos, cuasicontratos, delitos o cuasidelitos, faltas y de la ley.” (Código Civil de El Salvador, Art. 1308)<sup>57</sup>

“Art. 945.- *Las obligaciones, actos y contratos mercantiles en general, se sujetarán a lo prescrito en el Código Civil, salvo las disposiciones del presente Título.* (Código Civil de El Salvador, art. 945)”<sup>58</sup>

---

<sup>56</sup> Moya, Federico Arnau. 2009. Lecciones de Derecho Civil II. <https://libros.metabiblioteca.org/server/api/core/bitstreams/20ac8d27-7352-4d67-b040-fb0aef6f11d8/content>.

<sup>57</sup> Asamblea Legislativa de El Salvador. 1859/2022. Código Civil. San Salvador: Asamblea Legislativa. Acceso 31 de agosto de 2025. <https://www.refworld.org/es/leg/legis/pejec/1859/es/132138>

<sup>58</sup> Asamblea Legislativa de El Salvador. 2020. Decreto 463: Ley de Comercio Electrónico. San Salvador: Diario Oficial. <https://www.asamblea.gob.sv/sites/default/files/documents/decretos/BAA0E931-E117-487D-8900-A1D9876D5FBE.pdf>

Entendiendo esto como centrarse en los aspectos contractuales que enmarca la ley de comercio electrónico, ya que en el capítulo dos de los contratos electrónicos, se encuentra con lo que puede y será el futuro del derecho contractual en El Salvador<sup>59</sup>.

Al observar la validez y eficacia de los contratos electrónico, se nota que depende de cada país, probando su creación y regularlos de manera nacional es un avance increíble en la misma realidad, ya que no depende del papel para enmarcar la voluntad, se identifica las diferentes formas de hacer valer la voluntad y cómo asegurarse de que esta no sea tergiversada, incluso incluir la firma electrónica como método de verificación

*“Art. 14.- Los contratos celebrados por vía electrónica producirán todos los efectos previstos por el ordenamiento jurídico para los contratos, cuando concurran el consentimiento y los demás requisitos legales necesarios para su validez; así mismo, deberán cumplir con las obligaciones previstas en la Ley. Para que el consentimiento se entienda otorgado, éste deberá manifestarse de forma fehaciente, clara, comprensible, inalterada e inequívoca, por medio de un sistema automatizado, por medios electrónicos, ópticos o por cualquier otra tecnología, aceptando todas las condiciones generales y demás condiciones según el caso del contrato, utilizando los medios que para tal efecto ha puesto a disposición el proveedor.” (Ley de Comercio Electrónico de El Salvador, art. 14)<sup>60</sup>*

La realidad con respecto al comercio electrónico es que se encuentra en “medio piloto”, en el cual se reconoce las obligaciones en pactos celebrados de manera automática, como los términos y condiciones de cualquier plataforma digital incluso los de Airbnb, pero la realidad es que frente a la plataforma existe vulnerabilidad. Lo que sí de manera general regula la Ley es la interacción entre usuarios que contraen obligaciones entre sí, como el hecho de pagar el hospedaje y que la persona entregue el bien para hospedaje; generando comercio electrónico ya que ha sido por medio de una plataforma Digital como lo es Airbnb la cual no puede ser discriminada por el principio de **neutralidad tecnológica**.

Pero la plataforma de Airbnb intenta ser clara con este tema y propone cuando habla de manera general de las leyes aplicables en los negocios en los países, aclara que a pesar de

---

<sup>59</sup> Asamblea Legislativa de El Salvador. 2020. Decreto 463: Ley de Comercio Electrónico. San Salvador: Diario Oficial. <https://www.asamblea.gob.sv/sites/default/files/documents/decretos/BAA0E931-E117-487D-8900-A1D9876D5FBE.pdf>

<sup>60</sup> *Ibíd.*

que el negocio se realizó a través de medios electrónico es decir a través de la plataforma de Airbnb, las personas que han contratado pueden firmar contratos físicos, para complementar con un contrato tradicional, las obligaciones adquiridas en la plataforma<sup>61</sup>

Siendo lo suficiente clara la plataforma con respecto a las obligaciones adquiridas, también mencionado a los anfitriones otros aspectos jurídicos que deben de tomar en cuenta según su territorialidad<sup>62</sup>, y que se complementan dentro del comercio electrónico, cómo calcular los impuestos y ver normativa vigente como la de turismo<sup>63</sup>, asimismo el tema principal de los contratos y el comercio electrónico en El Salvador.<sup>64</sup>

## **2.4 Factores que vulneran derechos y Protección en El Salvador en el área penal contra el comercio electrónico**

Centrándonos de lleno en el tema, es importante hablar del aspecto de la protección penal con respecto a la ley especial contra los delitos informáticos y conexos y el Código Penal si tienen aplicabilidad dentro de delitos cometidos como la estafa a través de plataformas digitales como lo fue Airbnb y descubrir esta ley como un método de protección a relaciones digitales, en las cuales la mala fe entre en juego. y ver un poco de los límites y diferencias con figuras jurídicas, entre el delito y el cumplimiento de las obligaciones, así como la protección al consumidor<sup>65</sup>

*“Art. 2.- La presente Ley se aplicará a los hechos punibles cometidos total o parcialmente en el territorio nacional o en los lugares sometidos a su jurisdicción...”* (Ley Especial contra Delitos Informáticos y Conexos de El Salvador, art. 2)<sup>66</sup>

---

<sup>61</sup> Airbnb. 2025. «Contratos con los huéspedes - Centro de ayuda de Airbnb». Airbnb. Accedido el 30 de agosto de 2025. <https://www.airbnb.mx/help/article/2824>

<sup>62</sup> Airbnb. 2025. «Cuestiones legales y normativas que los anfitriones deben tener en cuenta antes de hospedar en Airbnb - Centro de ayuda de Airbnb». Airbnb. Accedido el 30 de agosto de 2025. <https://www.airbnb.mx/help/article/376>

<sup>63</sup> Asamblea Legislativa de El Salvador. 2005. Ley de Turismo. San Salvador: Diario Oficial. <https://www.asamblea.gob.sv/sites/default/files/documents/decretos/F9AD0D04-096E-4342-8E7B-397B9D8BD12A.pdf>.

<sup>64</sup> Asamblea Legislativa de El Salvador. 2020. Decreto 463: Ley de Comercio Electrónico. San Salvador: Diario Oficial. <https://www.asamblea.gob.sv/sites/default/files/documents/decretos/BAA0E931-E117-487D-8900-A1D9876D5FBE.pdf>

<sup>65</sup> Asamblea Legislativa de El Salvador. 1996. Ley de Protección al Consumidor. San Salvador: Diario Oficial. <https://www.jurisprudencia.gob.sv/DocumentosBodega/D/2/1990-1999/1996/03/88973.PDF>.

<sup>66</sup> Asamblea Legislativa de El Salvador. 2016. Ley Especial Contra Delitos Informáticos y Conexos. San Salvador: Asamblea Legislativa. <https://www.fiscalia.gob.sv/medios/portal-transparencia/normativas/normativas-de-interes/ley-especial-contra-delitos-ciberneticos.pdf>.

El ver además de la exigibilidad de las obligaciones, es bueno ver aspectos más fuertes en derecho como las penas. Una relación surgida a través de medios electrónico muestra cierta vulnerabilidad, e inseguridades de las cuales, probablemente no tenga nada que ver la plataforma, pero las relaciones que se generan dentro de esa plataforma y que surjan efecto dentro del El Salvador, con respecto al daño moral, integridad física, patrimonio, o por la inocencia y vulnerabilidad de las personas, el derecho penal, permite protección a todos esos medios, como en el hurto de identidades de la ley especial de delitos informáticos.

*“Art. 22.- El que suplantare o se apodere de la identidad de una persona natural o jurídica por medio de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, será sancionado con prisión de tres a cinco años.” (Ley Especial contra Delitos Informáticos y Conexos de El Salvador, art. 22)<sup>67</sup>*

## **2.5 Protección frente a la plataforma**

Dentro de los términos de servicio de Airbnb este delimita claramente la legislación aplicable, específicamente en los países de Estados Unidos, China Y Brasil, especificando que en Estados Unidos, hay una acuerdo de arbitraje y resolución de controversias, en china se realizará conforme a las leyes de Singapur y en Brasil los términos se aplicarán conforme a las leyes brasileñas<sup>68</sup> y aquí es donde se pone interesante la cuestión, ya que estamos dentro de los términos de Servicio para Usuarios fuera del EEE, el Reino Unido y Australia en los cuales regula la resolución de controversias y jurisdicción así como la ley aplicable en el resto del mundo, que incluso en los términos para Europa<sup>69</sup> imponen la misma situación en la cual realmente Airbnb es bastante abierto con los particulares, a los usuarios se les ha respetado las leyes de cada país, entendiéndose como un principio de capacidad económica pero a las empresas, si las obliga a depender de la legislación irlandesa.

*“25. Resolución de controversias, jurisdicción, foro y legislación aplicable para el resto del mundo. Si usted reside fuera de Estados Unidos, China y Brasil la presente Sección*

---

<sup>67</sup> *Ibíd.*

<sup>68</sup> Airbnb. 2025. “Términos de servicio para usuarios fuera de Estados Unidos, Reino Unido y Australia.” Acceso 13 de mayo de 2025. <https://www.airbnb.com/sv/help/article/2908>

<sup>69</sup> Airbnb. 2025. «Términos de servicio para usuarios europeos - Centro de ayuda de Airbnb». Variable. Airbnb, 13 de mayo de 2025. <https://www.airbnb.mx/help/article/2908>

*se aplica a usted y estos Términos se interpretarán de conformidad con la legislación irlandesa...*” (Airbnb 2025)<sup>70</sup>

Airbnb si ofrece ciertas protecciones hasta para la relación vinculante entre ellos y los usuarios, respetando también, las capacidades de las personas que interactúan en la plataforma, y confiando mucho en sus procesos internos para no llegar a instancias donde se tenga que depender de una legislación como sus procesos internos de reclamación.<sup>71</sup> Como un pequeño extra a este apartado, Airbnb también tiene un proceso conforme a los permisos otorgados sobre la información o los datos otorgados a compartir,<sup>72</sup> un proceso de solicitud de información exclusivamente para autoridades judiciales, las cuales sí pueden pedir información a Airbnb, especificando la plataforma:

*“La siguiente información está dirigida específicamente a las autoridades judiciales y policiales que soliciten información sobre Miembros de la Plataforma Airbnb que residan fuera de Estados Unidos (es decir, que quieran enviar una “Solicitud de información”). Todas estas solicitudes de información deben enviarse a través de nuestro Portal de comunicación con las autoridades policiales (el “Portal”) ...”* (Airbnb 2025)<sup>73</sup>

Siendo un tema relevante, ya que todas las personas que usan la plataforma y aceptan los términos y condiciones de la plataforma están dispuestas a esta situación, donde Airbnb está dispuesta a colaborar con cualquier entidad Judicial para el seguimiento de cualquier situación jurídica.

### **3. Vacíos legales bajo el derecho comparado que debilitan la protección jurídica del usuario frente a Airbnb en El Salvador**

#### **3.1 Desprotección jurídica del usuario frente a conflictos contractuales**

La figura de Airbnb es de un intermediario, un medio en el cual dos personas pueden adquirir un servicio gracias el comercio, el mercado que se encuentra en esta plataforma

---

<sup>70</sup> Airbnb. 2025. “Términos de servicio para usuarios fuera de Estados Unidos, Reino Unido y Australia.” Acceso 13 de mayo de 2025. <https://www.airbnb.com/sv/help/article/2908>

<sup>71</sup> Airbnb. 2025. “Cómo funcionan los pagos y la comunicación a través de Airbnb.” Acceso 30 de agosto de 2025. <https://www.airbnb.mx/help/article/209>

<sup>72</sup> Airbnb. 2025. «¿Cómo funciona el proceso interno de tramitación de reclamaciones para los usuarios de negocios? - Centro de ayuda de Airbnb». Airbnb. 2025. Accedido el 31 de agosto de 2025. <https://www.airbnb.com/sv/help/article/2838>

<sup>73</sup> Airbnb. 2025. «Guía para las autoridades internacionales - Centro de ayuda de Airbnb». Accedido 15 de septiembre de 2025. <https://www.airbnb.com/sv/help/article/3814>

es de hospedajes los cuales realmente necesitan tener cierto grado de protección<sup>74</sup>, y se ha realizado este apartado más para hacer entender que tenemos los cimientos de los contratos electrónicos, que hay contamos firmas electrónicas y medios para hacer negocios, pero que realmente estamos limitados en su uso y carecemos de ciertas protecciones.

La intención de hacer este análisis, es que entendemos que el acuerdo realizado en la plataforma de Airbnb es válido, gracias a la Ley de Comercio Electrónico, contando como comunicación para adquirir servicios, pero realmente faltan cosas esenciales, la plataforma Airbnb le propone al anfitrión a basarse en las leyes locas, y entre estas recomendaciones le menciona que él puede realizar contratos conforme a la ley del país<sup>75</sup> Pero para ser un país en el cual la tecnología quiere ser regulada, ¿no deberíamos implementar los contratos digitales y hacer convenios con plataformas como Airbnb aunque sea para que haga mención del uso de contratos electrónicos en El Salvador y así asegurar de mejor manera, cada parte del acuerdo adquirido?

Realmente El Salvador necesita mejorar este aspecto, regular de una manera clara en la cual este tipo de negocios esté protegido<sup>76</sup>, más aún cuando Airbnb tiene términos de servicios internacionales, los cuales son de beneficio para los usuarios, pero si las leyes no son favorables o no prevén ciertas situaciones las cuales son nuevas por el tipo de comercio que se realiza, realmente es preocupante, ya que los contratos pueden ser el paso a términos más claros, así respetado los tratos realizados, siendo un punto a favor de la plataforma, ganado popularidad con ello, pero es necesario de parte de cada país también regular de una mejor manera estos acuerdos pactados en plataformas digitales.

### **3.2 Falta de mecanismos claros de reclamación y resolución de disputas**

Sobre este punto, entendiendo que la plataforma es privada e independiente, perteneciente a Airbnb y que son el primer filtro para las interacciones en la plataforma desde los

---

<sup>74</sup> Airbnb. 2025. "Cómo ejercer tus derechos como interesado - Centro de ayuda de Airbnb." Airbnb. Consultado el 30 de agosto de 2025. <https://www.airbnb.mx/help/article/2273>

<sup>75</sup> Airbnb. 2025. «Cuestiones legales y normativas que los anfitriones deben tener en cuenta antes de hospedar en Airbnb - Centro de ayuda de Airbnb». Airbnb. Accedido el 30 de agosto de 2025. <https://www.airbnb.mx/help/article/376>

<sup>76</sup> Vigil, Patricia Guadalupe Benavides. 2022. Cláusulas abusivas en las contrataciones de bienes inmuebles y su ausencia de autodeterminación ante la autonomía de la voluntad privada. <https://aequus.jurisprudencia.ues.edu.sv/files/posgrado/Art%C3%ADculo%204%20-%20Maestr%C3%ADa%20en%20Derecho%20Privado.pdf>

términos y condiciones donde se encuentran las reglas de normativa de convivencia en la plataforma.<sup>77</sup> Resaltando este punto<sup>78</sup>, porque, al ser una novedad<sup>79</sup>, las legislaciones no prevén muchos puntos, que la propia plataforma en sus mecanismos de reclamación y resolución de conflictos debe de considerar<sup>80</sup> no solo proteger a empresas, sino a todos los usuarios.

pienso que la plataforma si breve de una manera bastante completa cada situación que se da, como con los proceso de cancelación que no se suelen prever o las normativas que deben de seguir los anfitriones<sup>81</sup> incluso como se recibe el dinero<sup>82</sup>, realmente Airbnb prevé demasiadas cosas que considero que es bastante completa, porque si tiene resoluciones de conflictos para las personas naturales es decir usuarios que hacen uso de la plataforma, previniendo cientos de situaciones diferentes a nivel mundial.

Importante hay que aclarar que esta es la primera línea de defensa de derechos y obligaciones que son adquiridas dentro de la plataforma la cuales pueden tener sanciones y que además de esto, puede llevarse simultáneamente, la resolución de conflicto bajo las legislaciones de cada país, entre los usuarios parte de los acuerdos sean naturales o jurídicos y la misma plataforma Airbnb. Considero que es un punto inicial muy bueno y superior a otras plataformas de este mismo mercado.

### **3.3 La inexistencia de garantías locales frente a un proveedor internacional**

Airbnb hace las cosas diferentes, es una empresa que otorga sus servicios como una plataforma digital, por lo tal no necesita sucursales en muchos países y se limita a que la plataforma es el medio por el cual se desarrolla todo el comercio.

---

<sup>77</sup> Airbnb. 2025. “Términos de servicio para usuarios fuera de Estados Unidos, Reino Unido y Australia.” Acceso 13 de mayo de 2025. <https://www.airbnb.com/sv/help/article/2908>

<sup>78</sup> Airbnb. 2025. “Envía una queja - Centro de ayuda de Airbnb.” Airbnb. Consultado el 15 de septiembre de 2025. <https://www.airbnb.com/sv/help/article/3996>

<sup>79</sup> Legal Team El Salvador. 2019. “La revolución del comercio electrónico en El Salvador: Soluciones de entrada en el mercado y cumplimiento para el éxito.” Biz Latin Hub, 24 de noviembre de 2019. <https://www.bizlatinhub.com/es/nueva-ley-comercio-electronico-el-salvador/>

<sup>80</sup> Airbnb. 2025. “Cómo funcionan los pagos y la comunicación a través de Airbnb.” Acceso 30 de agosto de 2025. <https://www.airbnb.mx/help/article/209>

<sup>81</sup> Airbnb. 2025. «Cómo recibirás tus ingresos como anfitrión - Centro de recursos de Airbnb». Airbnb. Accedido el 30 de agosto de 2025. <https://www.airbnb.mx/resources/hosting-homes/a/how-youll-get-paid-for-hosting-20>

<sup>82</sup> *Ibíd.*

Conscientes que la propia plataforma ofrece a los usuarios protección en las legislaciones de sus países, frente a los términos de servicio de la plataforma, y desde un punto de partida donde la regulación de las empresas extranjeras en el país se basa en el Código de Comercio como sucursales, pero esto no es lo realmente importante, porque no se basa en el comercio que haga Airbnb en el país, sino la forma de ejercer la demanda correspondiente hacia la plataforma.<sup>83</sup>

Basándome en el principio de territorialidad, al cual Airbnb se ha sometido en todos los países, es importante delimitar el lugar de domicilio para ser emplazado e informado de la demanda para no caer en una improcedencia del proceso. ya que Airbnb se somete a la legislación salvadoreña lo cual da paso al artículo 22 de la jurisdicción del código procesal civil y mercantil. Otros supuestos de jurisdicción de los tribunales salvadoreños

*“1°. Cuando las partes se hubieren sometido expresa o tácitamente a ellos; 2°. Cuando el demandado, cualquiera que sea su nacionalidad, tuviere domicilio o residencia en El Salvador. Estará en esta situación la persona jurídica extranjera con agencia, filial o sucursal en el país, en lo que corresponde a los actos y contratos celebrados por medio de éstas; 3°. Cuando la obligación debe ser cumplida en el país; y 4°. Cuando la pretensión se funde en un hecho, acto o negocio jurídico ocurrido, celebrado o con efectos en el territorio nacional.”* (Código Procesal Civil y Mercantil de El Salvador 2008, art. 22)<sup>84</sup>

El Salvador<sup>85</sup> con la ley de comercio electrónico faculta a plataforma como Airbnb como intermediarios ya que su medio de negocios es a través de una plataforma digital expuesta al mundo, por lo que la ley valida todo tipo de negociación a través de este método incluyendo los medios automatizados como los términos y condiciones

---

<sup>83</sup> Molina, Karen. 2024. “Más países regulan Airbnb en el mundo ¿Y El Salvador?” La Prensa Gráfica, 7 de mayo de 2024. <https://www.laprensagrafica.com/economia/Mas-paises-regulan-Airbnb-en-el-mundo-Y-El-Salvador-20240506-0066.html>

<sup>84</sup> Asamblea Legislativa de El Salvador. 2008. Código Procesal Civil y Mercantil. San Salvador: Asamblea Legislativa. [https://www.oas.org/dil/esp/Codigo\\_Procesal\\_Civil\\_Mercantil\\_El\\_Salvador.pdf](https://www.oas.org/dil/esp/Codigo_Procesal_Civil_Mercantil_El_Salvador.pdf).

<sup>85</sup> Legal Team El Salvador. 2019. “La revolución del comercio electrónico en El Salvador: Soluciones de entrada en el mercado y cumplimiento para el éxito.” Biz Latin Hub, 24 de noviembre de 2019. <https://www.bizlatinhub.com/es/nueva-ley-comercio-electronico-el-salvador/>

*“Art. 19.- Se reconoce la validez de un contrato celebrado entre un sistema automatizado de mensajes y una persona física, así como entre sistemas automatizados de mensajes. “(Ley de Comercio Electrónico de El Salvador, art. 4)”<sup>86</sup>*

y agregando que la plataforma si se somete a la jurisdicción de las leyes de cada país, cuando se trata de usuarios naturales, se genera brecha para la protección frente a los términos del servicio de Airbnb el cual debe de ser estudiada para los casos de emplazamiento que según las disposiciones de Airbnb debe ser su sede en Irlanda, como lo vimos en el capítulo **2.5 Protección frente a la plataforma;** pero aclarando que esto es gracias a la plataforma, no hacia las leyes de El Salvador.

### **Conclusiones:**

En conclusión, los términos y condiciones de la plataforma son suficientes e innovadores al desarrollarse a nivel internacional, dando soluciones internas a conflictos en la plataforma, de una manera amplia a través de sus términos de servicio. Así mismo, permitiendo a través de sus términos de servicio la interpretación legal de éstos y su resolución con normativas vigentes de cada país, sin ser textual, pero incluyendo a El Salvador, dando un marco de protección jurídico al usuario en el comercio electrónico frente a ella misma y todas las acciones que se realicen dentro de la plataforma, generando apertura a la interpretación de estos términos bajo bases legales de El Salvador.

A través de sus términos, la plataforma ha dado un lugar a la legislación vigente de cada país, frente a todo acto de comercio que se realice, siendo un extra positivo de la plataforma, porque la misma expresa someterse a las leyes de cada nación, incluso cooperando en otorgar información a las autoridades judiciales, siempre que sea solicitada conforme lo establecido previamente en su plataforma.

En los términos y condiciones de Airbnb, se identifica claramente una vinculación directa con el comercio electrónico, viendo los procesos de pago a través de la plataforma, y su proceso de contratación, permitiendo ahora con la Ley de Comercio Electrónico conforme

---

<sup>86</sup> Asamblea Legislativa de El Salvador. 2020. Decreto 463: Ley de Comercio Electrónico. San Salvador: Diario Oficial. <https://www.asamblea.gob.sv/sites/default/files/documents/decretos/BAA0E931-E117-487D-8900-A1D9876D5FBE.pdf>

a sus Términos del Servicio, hacer el respectivo análisis de obligaciones adquiridas en la plataforma.

Se puede interpretar una gran variedad de situaciones y aspectos en las relaciones que se generan, entre éstas, el cómo se llegan a contratar los servicios, todo sobre la negociación, las formas de generar voluntades y adquirir responsabilidades y obligaciones y los aspectos de mejora que puede haber a futuro, como acuerdos con Airbnb para firmas de contratos electrónico.

Entiende que en la actualidad la adquisición de derechos y obligaciones se realiza a través del pago de la reservación del servicio; generando comercio electrónico, porque se puede decir que el resultado material no se hubiera generado sin la comercialización en la plataforma, la aceptación de los términos del acuerdo, con la confirmación del pago de la reservación.

Da como resultado también un buen inicio en el comercio electrónico a través de la plataforma, pero como punto crítico es importante ver los aspectos de mejoras, como la complicación de imponer un recurso en contra de Airbnb por temas de emplazamiento, y además agregar formatos de acuerdos más negociables, es tiempo, dinero, estadía, respetando la Ley de Protección al Consumidor y la Ley de Comercio Electrónico.

En definitiva, cumplir con un inicio prometedor en el ámbito de la regulación de comercio electrónico, guiado más a la buena disposición de Airbnb que a las regulaciones aplicables, se considera un área de mejora, pero que en la actualidad sí protege a los usuarios de la plataforma.

## **Bibliografía**

1. Airbnb. 2025. “Términos de servicio para usuarios fuera de Estados Unidos, Reino Unido y Australia.” Acceso 13 de mayo de 2025. <https://www.airbnb.com/sv/help/article/2908>.

2. Airbnb. 2025. «Términos de servicio para usuarios europeos - Centro de ayuda de Airbnb». Variable. Airbnb, 13 de mayo de 2025. <https://www.airbnb.mx/help/article/2908>
3. Airbnb. 2025. “Así te ayuda el Centro de resoluciones - Centro de ayuda de Airbnb. 2025.” Acceso 30 de agosto de 2025. <https://www.airbnb.mx/help/article/767>
4. Airbnb. 2025. «¿Cómo funciona el proceso interno de tramitación de reclamaciones para los usuarios de negocios? - Centro de ayuda de Airbnb». Airbnb. 2025. Accedido el 31 de agosto de 2025. <https://www.airbnb.com.sv/help/article/2838>
5. Airbnb. 2025. “Cómo funcionan los pagos y la comunicación a través de Airbnb.” Acceso 30 de agosto de 2025. <https://www.airbnb.mx/help/article/209>.
6. Airbnb. 2025. «Cómo recibirás tus ingresos como anfitrión - Centro de recursos de Airbnb». Airbnb. Accedido el 30 de agosto de 2025. <https://www.airbnb.mx/resources/hosting-homes/a/how-youll-get-paid-for-hosting-20>
7. Airbnb. 2025. «Cómo se paga una estancia larga - Centro de ayuda de Airbnb». Airbnb. Accedido 30 de agosto de 2025. <https://www.airbnb.mx/help/article/245>
8. Airbnb. 2025. «Contratos con los huéspedes - Centro de ayuda de Airbnb». Airbnb. Accedido 30 de agosto de 2025. <https://www.airbnb.mx/help/article/2824>
9. Airbnb. 2025. «Cuestiones legales y normativas que los anfitriones deben tener en cuenta antes de hospedar en Airbnb - Centro de ayuda de Airbnb». Airbnb. Accedido el 30 de agosto de 2025. <https://www.airbnb.mx/help/article/376>
10. Airbnb. 2025. «Formas de pago aceptadas - Centro de ayuda de Airbnb». Airbnb. Accedido el 30 de agosto de 2025. <https://www.airbnb.mx/help/article/126>
11. Airbnb. 2025. «Pautas para las solicitudes de información de las autoridades fuera de EE. UU.- Centro de ayuda de Airbnb». Accedido 15 de septiembre de 2025. <https://www.airbnb.com.sv/help/article/3814>
12. Airbnb. 2025. “Política de privacidad - Centro de ayuda de Airbnb.” Acceso 30 de agosto de 2025. <https://www.airbnb.mx/help/article/3175>
13. Airbnb. 2025. «Privacidad en Airbnb - Centro de ayuda de Airbnb». Airbnb. Accedido el 30 de agosto de 2025. <https://www.airbnb.mx/help/article/2855>
14. Airbnb. 2025. «Protección de tu privacidad - Centro de ayuda de Airbnb». Airbnb. Accedido el 30 de agosto de 2025. <https://www.airbnb.mx/help/article/3060>
15. Airbnb. 2025. «¿Qué es un pago pendiente? - Centro de ayuda de Airbnb». Airbnb. Accedido el 30 de agosto de 2025. <https://www.airbnb.mx/help/article/2411>
16. Airbnb. 2025. «¿Qué pasa cuando los huéspedes cancelan o modifican una reservación? - Centro de recursos de Airbnb». Airbnb. Accedido el 30 de agosto de 2025. <https://www.airbnb.mx/resources/hosting-homes/a/what-happens-when-guests-cancel-or-change-a-booking-426>
17. Airbnb. 2025. «Términos del servicio de pagos - Centro de ayuda de Airbnb». Airbnb. Accedido el 8 de septiembre de 2025. <https://www.airbnb.com.sv/help/article/2909>

18. Airbnb. 2025, “Primeros pasos como anfitrión en Airbnb – Centro de ayuda de Airbnb.” Airbnb. Accedido el 30 de agosto de 2025. <https://www.airbnb.mx/help/article/3113>
19. Airbnb. 2025. “¿Qué normativas tienes que cumplir para ser anfitrión? – Centro de recursos de Airbnb.” Airbnb. Accedido 30 de agosto de 2025. <https://www.airbnb.mx/resources/hosting-homes/a/what-hosting-regulations-apply-to-you-7>
20. Airbnb. 2025 «Reglas básicas para los huéspedes - Centro de recursos de Airbnb», Airbnb, accedido 30 de agosto de 2025, <https://www.airbnb.mx/resources/hosting-homes/a/ground-rules-for-guests-554>
21. Airbnb. 2025. “Airbnb y tu información personal - Centro de ayuda de Airbnb.” Airbnb. Consultado el 30 de agosto de 2025. <https://www.airbnb.mx/help/article/2267>
22. Airbnb. 2025. “Cómo ejercer tus derechos como interesado - Centro de ayuda de Airbnb.” Airbnb. Consultado el 30 de agosto de 2025. <https://www.airbnb.mx/help/article/2273>
23. Airbnb. 2025. “Cuándo pagarás tus reservaciones - Centro de ayuda de Airbnb.” Airbnb. Consultado el 30 de agosto de 2025. <https://www.airbnb.mx/help/article/92>
24. Airbnb. 2025. “Envía una queja - Centro de ayuda de Airbnb.” Airbnb. Consultado el 15 de septiembre de 2025. <https://www.airbnb.com.sv/help/article/3996>
25. Airbnb. 2025. “La legislación e impuestos locales - Centro de ayuda de Airbnb.” Airbnb. Consultado el 31 de agosto de 2025. <https://www.airbnb.com.sv/help/article/3029>
26. Airbnb. 2025. “¿Qué hago si un huésped me incomoda? - Centro de ayuda de Airbnb.” Airbnb. Consultado el 30 de agosto de 2025. <https://www.airbnb.mx/help/article/259>
27. Nicolás Miguel, «Caso de éxito eCommerce: la historia de Airbnb (2)», Oleoshop, accedido 31 de agosto de 2025, <https://www.oleoshop.com/blog/historia-de-airbnb-2>
28. Asociación Española de Comercio Electrónico y Marketing Relacional. Libro blanco del comercio electrónico. AECEM, 2011. <https://libros.metabiblioteca.org/server/api/core/bitstreams/98716a50-e69a-479e-9b54-c885013b0a15/content>
29. Benítez, Jacinto José Pérez. La responsabilidad de las plataformas digitales\* | Almacén de Derecho. s. f. Accedido 14 de septiembre de 2025. <https://almacenederecho.org/la-responsabilidad-de-las-plataformas-digitales>.
30. Moya, Federico Arnau. 2009. Lecciones de Derecho Civil II. <https://libros.metabiblioteca.org/server/api/core/bitstreams/20ac8d27-7352-4d67-b040-fb0aef6f11d8/content>.
31. Legal Team El Salvador. 2019. “La revolución del comercio electrónico en El Salvador: Soluciones de entrada en el mercado y cumplimiento para el éxito.” Biz

- Latin Hub, 24 de noviembre. <https://www.bizlatinhub.com/es/nueva-ley-comercio-electronico-el-salvador/>.
32. Amancha Chiluisa, Linda de las Mercedes, Jennifer Antonella Vilmonte Medina, Adriana Brigitte Valle Granda, y Mayerli Dayana Porras Acosta. 2025. Análisis jurídico de la plataforma Airbnb y su regulación: Perspectiva desde el derecho de competencia. 7 de agosto de 2025. [https://www.researchgate.net/publication/383759788 Analisis juridico de la plataforma Airbnb y su regulacion perspectiva desde el Derecho de Competencia](https://www.researchgate.net/publication/383759788_Analisis_juridico_de_la_plataforma_Airbnb_y_su_regulacion_perspectiva_desde_el_Derecho_de_Compencia)
33. Argumedo, Fernando. 2025. “Ley de Protección de Datos Personales.” Central Law (El Salvador), 21 de enero de 2025. <https://central-law.com/el-salvador-nueva-ley-de-proteccion-de-datos-personales-claves-para-su-cumplimiento-y-aplicacion/>
34. Chiluisa, Linda de las Mercedes Amancha, Jennifer Antonella Vilmonte Medina, Adriana Brigitte Valle Granda, y Mayerli Dayana Porras Acosta. 2024. “Análisis jurídico de la plataforma Airbnb en Ecuador y su regulación: Perspectiva desde el derecho de competencia.” NULLIUS: Revista de pensamiento crítico en el ámbito del Derecho 5 (1): 95–108. <https://doi.org/10.33936/revistaderechos.v5i1.6915>
35. Horwitz, Margarita Jiménez. 2019. La situación jurídica de la plataforma Airbnb en el marco de la economía colaborativa. [https://www.uma.es/departamento-de-derecho-civil-derecho-eclesiastico-del-estado-y-derecho-romano/navegador\\_de\\_ficheros/Proyecto-FEDER-Alojamientos-Turisticos/descargar/Articulos/Jimenez-Horwitz-M-AIRBNB.pdf](https://www.uma.es/departamento-de-derecho-civil-derecho-eclesiastico-del-estado-y-derecho-romano/navegador_de_ficheros/Proyecto-FEDER-Alojamientos-Turisticos/descargar/Articulos/Jimenez-Horwitz-M-AIRBNB.pdf)
36. Molina, Karen. 2024. “Más países regulan Airbnb en el mundo ¿Y El Salvador?” La Prensa Gráfica, 7 de mayo de 2024. <https://www.laprensagrafica.com/economia/Mas-paises-regulan-Airbnb-en-el-mundo-Y-El-Salvador-20240506-0066.html>
37. Pérez, Cindy Johanna García. s. f. El comercio electrónico: una nueva forma de hacer negocios y su trascendencia jurídica. Maestría en Derecho Privado. <https://aequus.jurisprudencia.ues.edu.sv/files/posgrado/Art%C3%ADculo%201%20-%20Maestr%C3%ADa%20en%20Derecho%20Privado.pdf>
38. Legal Team El Salvador. 2019. “La revolución del comercio electrónico en El Salvador: Soluciones de entrada en el mercado y cumplimiento para el éxito.” Biz Latin Hub, 24 de noviembre de 2019. <https://www.bizlatinhub.com/es/nueva-ley-comercio-electronico-el-salvador/>
39. Vigil, Patricia Guadalupe Benavides. 2022. Cláusulas abusivas en las contrataciones de bienes inmuebles y su ausencia de autodeterminación ante la autonomía de la voluntad privada. <https://aequus.jurisprudencia.ues.edu.sv/files/posgrado/Art%C3%ADculo%204%20-%20Maestr%C3%ADa%20en%20Derecho%20Privado.pdf>
40. VISA. 2025. “Qué es e-commerce o comercio electrónico.” Visa. Consultado el 13 de septiembre de 2025. <https://www.visa.com.sv/run-your-business/pymes/notas-y-recursos/Tecnologia/que-es-ecommerce-o-comercio-electronico.html>

41. «Marco Legal». Firma Electrónica, s. f. Accedido 14 de septiembre de 2025.  
<https://firmaelectronica.economia.gob.sv/marco-legal/>
42. Asamblea Legislativa de El Salvador. 1859/2022. Código Civil. San Salvador: Asamblea Legislativa. Acceso 31 de agosto de 2025.  
<https://www.refworld.org/es/leg/legis/pejec/1859/es/132138>.
43. Asamblea Legislativa de El Salvador. 1970. Código de Comercio. San Salvador: Asamblea Legislativa.  
[https://www.asamblea.gob.sv/sites/default/files/documents/decretos/171117\\_072920482\\_archivo\\_documento\\_legislativo.pdf](https://www.asamblea.gob.sv/sites/default/files/documents/decretos/171117_072920482_archivo_documento_legislativo.pdf).
44. Asamblea Legislativa de El Salvador. 2008. Código Procesal Civil y Mercantil. San Salvador: Asamblea Legislativa.  
[https://www.oas.org/dil/esp/Codigo\\_Procesal\\_Civil\\_Mercantil\\_El\\_Salvador.pdf](https://www.oas.org/dil/esp/Codigo_Procesal_Civil_Mercantil_El_Salvador.pdf).
45. Asamblea Legislativa de El Salvador. 1996. Ley de Protección al Consumidor. San Salvador: Diario Oficial.  
<https://www.jurisprudencia.gob.sv/DocumentosBodega/D/2/1990-1999/1996/03/88973.PDF>.
46. Asamblea Legislativa de El Salvador. 2005. Ley de Turismo. San Salvador: Diario Oficial.  
<https://www.asamblea.gob.sv/sites/default/files/documents/decretos/F9AD0D04-096E-4342-8E7B-397B9D8BD12A.pdf>.
47. Asamblea Legislativa de El Salvador. 2016. Ley Especial Contra Delitos Informáticos y Conexos. San Salvador: Asamblea Legislativa.  
<https://www.fiscalia.gob.sv/medios/portal-transparencia/normativas/normativas-de-interes/ley-especial-contra-delitos-ciberneticos.pdf>.
48. Asamblea Legislativa de El Salvador. 2020. Decreto 463: Ley de Comercio Electrónico. San Salvador: Diario Oficial.
49. Asamblea Legislativa de El Salvador. 2024. Ley de Protección de Datos Personales.  
<http://asamblea.gob.sv/sites/default/files/documents/decretos/7A4FBD85-7E1B-46BE-9408-6FC549E53E00.pdf>
50. Asamblea Legislativa de El Salvador. 2012. Reglamento General de la Ley de Turismo.  
<https://elsalvador.eregulations.org/media/reglamento%20general%20ley%20turismo.pdf>