

Máster Universitario en Abogacía

Universidad de La Laguna

Curso 2022/2023

Convocatoria: Marzo

TRABAJO DE FIN DE MÁSTER

EL SISTEMA INTERNO DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES, ARTÍCULO 20 DEL REGLAMENTO (UE) 2022/2065

INTERNAL COMPLAINT MANAGEMENT SYSTEM, ARTICLE 20 OF REGULATION (EU) 2022/2065

Realizado por la alumna **Yvonne Oliver Brito**

Tutorizado por el Profesor **D. Carlos Trujillo Cabrera**

Departamento: Disciplinas Jurídicas Básicas

Área de conocimiento: Derecho Civil

C/ Padre Herrera s/n

38207 La Laguna

Santa Cruz de Tenerife. España

T: 900 43 25 26

ull.es

RESUMEN

El presente trabajo tiene por objetivo el estudio del Reglamento (UE) 2022/2065 del Parlamento Europeo y del Consejo de 19 de octubre de 2022 relativo a un mercado único de servicios digitales y por el que se modifica la Directiva 2000/31/CE (Reglamento de Servicios Digitales). A tal efecto, analizaremos una de las novedades ofrecidas por la normativa, el sistema interno de gestión de reclamaciones, cuyo fin es ofrecer un mecanismo de fácil acceso para la tramitación de las reclamaciones.

PALABRAS CLAVE: servicio, DSA, sistema interno de gestión de reclamaciones

ABSTRACT

The present work aims to study the Regulation (UE) 2022/2065 of the European Parliament and Council of 19 October 2022 on a single market in digital services and amending the Directive 2000/31/CE (the Digital Services Regulation). To that effect, we will analyze one of the news offered by the regulation, the internal complaint management system, in order to provide an easily accessible mechanism for the processing of complaints.

KEYWORDS: service, DSA, internal complaint management system

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE:

1. Introducción	1.
2. Ámbito de aplicación y entrada en vigor	5.
3. Aplicación de la DSA	7.
3.1 Servicios intermediarios	7.
3.1.1 Servicio intermediario de mera transmisión	9.
3.1.2 Servicio intermediario de memoria caché	11.
3.1.3 Servicio de alojamiento de datos	12.
3.2 Artículo 33 de la DSA	14.
3.3 ¿Exclusión de microempresas y pequeñas empresas?	18.
4. Artículo 20 del Reglamento (UE) 2022/2065	20.
4.1 Sistema interno de gestión de reclamaciones	23.
5. Conclusión	27.
6. Bibliografía	30.

1. Introducción a los servicios digitales y al Reglamento 2022/2065

A lo largo de la historia se han producido una serie de cambios. Estos cambios, que abarcan cuestiones políticas, económicas, sociales, entre otros, han repercutido en nuestra sociedad y han definido lo que somos hoy día.

Uno de los principales factores del cambio social a tener en cuenta en la dimensión tecnológica es la **digitalización**.

Los avances tecnológicos que hemos experimentado han determinado lo que actualmente conocemos como ‘‘Sociedad de la Información’’¹, y es la misma que, con su impacto, nos obliga indirectamente a modernizarnos.

A tenor de DÍEZ-PICAZO, ‘‘desde el punto de vista jurídico, el problema más importante que plantea lo que hemos llamado el cambio tecnológico o técnico-científico, consiste en la aparición de una serie de actividades y de instrumentos de la actividad humana que constituyen una transformación general de la vida. Lo que se ha llamado un mundo tecnificado es, por una parte, un mundo sometido a un proceso de racionalización, pero es también un mundo en el que se han ampliado las posibilidades de la libertad humana. Aparecen así una serie de fenómenos que, en cuanto supuestos de hechos de normas jurídicas son enteramente inéditos. De una manera radical, el problema jurídico consiste en que los comportamientos y las actividades desplegadas con o en virtud de la tecnificación no se encuentran previstos por la legislación anterior y constituyen de este modo auténticas lagunas en los textos legales’’².

Por otro lado, y según GOLDSTEIN, ‘‘tres características contribuyen a que la forma digital sea **casi irresistible**: la fidelidad, la compresión y la maleabilidad’’³.

¹ DELGADO PLANÁS, A., *Sistema de protección de los intereses del autor y del empresario en la propiedad intelectual (régimen del empresario en el ámbito de la propiedad intelectual)*, p. 5., 2016.

² DELGADO PLANÁS, A., *op. cit.*, p. 16., 2016.

³ GOLDSTEIN, P., *Copyright's highway: The law and lore of copyright from Gutenberg to the Celestial Jukebox*, p. 163. STOKER en una enumeración más desarrollada lista hasta siete: i) facilidad de copia; ii)

Estas tres características unidas a su profusión y repercusión obligan al legislador a centrar su atención en esta cuestión.

La pandemia fue un detonante para incrementar la aceleración de la digitalización⁴, facilitando en todo el mundo el restablecimiento de la normalidad y permitiendo solventar a pasos agigantados el colapso económico consecuencia del famoso virus. Esto trajo consigo que muchas empresas comenzaran a implementar un nuevo modelo de trabajo conocido como trabajo remoto o, más comúnmente, teletrabajo a fin de mantener el funcionamiento de su compañía al evitar la exposición de los trabajadores disminuyendo de esta forma el número de contagios⁵.

Como consecuencia de esta causa, el comercio electrónico⁶ ha aumentado significativamente y ha permitido la continuidad del sistema de compra y venta, salvando a productores y vendedores de la quiebra.

Una de las principales causas del crecimiento del *e-commerce* reside en la seguridad que los usuarios han depositado en este sistema gracias a las mejoras en las plataformas de venta online como resultado del desarrollo tecnológico⁷.

Por causa de este advenimiento, el mercado interior de la Unión Europea se ha visto afectado, y con ello, la economía. A pesar de los avances ofrecidos por el

facilidad de transmisión y uso múltiple; iii) facilidad de modificación; iv) igual calidad de la copia y del original; v) capacidad de compresión; vi) nuevas capacidades de búsqueda y enlace y vii) ausencia de autor, en ocasiones (S. STROKE, Digital copyright. Law and Practice, pp. 11 y 12), 1994, Hill and Wang, New York.

⁴ MERINO. A., *La carrera hacia la digitalización en el mundo*, elordenmundial.com. Última consulta: 10 de febrero de 2023.

⁵ MERINO. A., *op. cit.* Última consulta: 08 de marzo de 2023.

⁶ El e-commerce, o comercio electrónico, es un sistema de compra y venta de productos o servicios que se realiza exclusivamente a través de Internet. Se refiere a las transacciones entre compradores y vendedores mediante una plataforma online que gestiona los cobros y los pagos de manera completamente electrónica (<https://es.eserp.com/articulos/e-commerce-o-comercio-electronico/#:~:text=El%20e%2Dcommerce%2C%20o%20comercio,pagos%20de%20manera%20completamente%20electr%C3%B3nica.>).

⁷ SOLANO TATCHÉ, M., *Cuatro razones por las que la venta online sigue creciendo*, EAE Business School Online-Blended. Última consulta: 08 de marzo de 2023.

mercado único digital (al que haremos referencia en el presente trabajo), la COVID-19 ha debilitado las cuatro libertades de la Comunidad Europea: libre circulación de mercancías, servicios, capitales y personas, reabriendo obstáculos contra los que hacer frente para garantizar el avance del mercado único⁸.

Desde un punto de vista jurídico, es preciso adaptar estos nuevos comportamientos a la legislación; es por ello por lo que aparece el nuevo Reglamento (UE) 2022/2065 del Parlamento Europeo y del Consejo de 19 de octubre de 2022 relativo a un mercado único de servicios digitales y por el que se modifica la Directiva 2000/31/CE (Reglamento de Servicios Digitales) con el objetivo de europeizar unas reglas comunes en relación con los servicios digitales a fin de adaptar las leyes a esta nueva era y, desde una vertiente legal, subirnos al tren tecnológico que acontece nuestros tiempos *‘‘a fin de salvaguardar y mejorar el funcionamiento del mercado interior’’*⁹.

Por ende, y centrándonos en la regulación de los servicios digitales, la Comisión Europea propuso como iniciativa legislativa la Ley de Servicios Digitales (DSA) en diciembre de 2020 y no fue hasta finales de abril de 2022 cuando se llegó a un acuerdo político sobre la citada norma.

El servicio digital es aquel prestado bajo la modalidad online a los usuarios y se caracteriza por su uso mediante dispositivos digitales como puede ser una tablet, un móvil o un ordenador. A pesar de no dedicar un apartado a la definición de este concepto en la normativa objeto de estudio, la Ley 4/2000, de 15 de octubre, del Impuesto sobre Determinados Servicios Digitales hace referencia a estos servicios considerando como tales a *‘‘los de publicidad en línea, los de intermediación en línea y los de transmisión de datos’’*¹⁰.

⁸ RATCLIFF, C., MARTINELLO, B., LITOS, V., *El mercado interior: principios generales*, europa.eu. Última consulta: 08 de marzo de 2023.

⁹ Reglamento (UE) 2022/2065 del Parlamento Europeo y del Consejo de 19 de octubre de 2022 relativo a un mercado único de servicios digitales y por el que se modifica la Directiva 2000/31/CE (Reglamento de Servicios Digitales), Considerando 4.

¹⁰ Ley 4/2000, de 15 de octubre, del Impuesto sobre Determinados Servicios Digitales, artículo 4.5.

La aplicación de la Ley de Servicios Digitales – en adelante, DSA – no supondrá la derogación de las leyes europeas destinadas a la regulación de determinados aspectos concernientes a la prestación de servicios, que convivirán con el Reglamento de servicios digitales y servirán como guía para aquellas entidades excluidas de la citada norma.

Esto es relevante debido a que la DSA no comprende como prestadores de la misma a las pequeñas empresas y microempresas, quienes deberán acogerse a otras disposiciones legales como puede ser la Directiva 2000/31/CE a la que hace referencia el Reglamento en su artículo 89¹¹ al establecer una serie de modificaciones.

Actualmente, la DSA ha sido adoptada por el Consejo de la Unión Europea. Aunque nos referimos a ella como ley, estamos ante un **reglamento europeo**, por lo que será directamente aplicable en todos los países de la Unión.

¹¹ Artículo 89 sobre Modificaciones de la Directiva 2000/31/CE: 1. Se suprimen los artículos 12 a 15 de la Directiva 2000/31/CE.

2. Las referencias a los artículos 12 a 15 de la Directiva 2000/31/CE se entenderán hechas a los artículos 4, 5, 6 y 8 del presente Reglamento, respectivamente.

2. **Ámbito de aplicación y entrada en vigor del Reglamento (UE) 2022/2065**

El artículo 2 del citado Reglamento regula el ámbito de aplicación territorial. En él se indica que la DSA será aplicable a los servicios intermediarios que estén o tengan establecimiento en la Unión Europea, independientemente del lugar en el que se encuentren establecidos los prestadores de estos servicios, delimitando su ámbito territorial y excluyendo de su aplicación a todo servicio que no sea servicio intermediario a tenor de lo establecido en el artículo 3¹².

En cuanto a su ámbito temporal, conforme a lo dispuesto en el propio reglamento entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el Diario Oficial de la Unión Europea y, con carácter general, prevé su aplicación el 17 de febrero de 2024. Sin embargo, señala el artículo noventa y tres¹³, cuyo pronunciamiento desarrolla la información precisa acerca de su entrada en vigor y su aplicación, que una serie de preceptos se aplicarán a partir del 16 de noviembre de 2022 con la finalidad de agilizar su aplicación y comenzar a implantar las medidas oportunas para dar cumplimiento a las obligaciones del presente reglamento. Entre esos artículos destacamos el artículo 24 apartados 2, 3 y 6 sobre la obligación de transparencia informativa de los prestadores de plataformas en línea y el artículo 33 apartados 3 y 6 acerca de las plataformas en línea de muy gran tamaño y motores de búsqueda en

¹² Artículo 3, g) <<servicio intermediario>>: uno de los siguientes servicios de la sociedad de la información:

- i. un servicio de «mera transmisión», consistente en transmitir, en una red de comunicaciones, información facilitada por el destinatario del servicio o en facilitar acceso a una red de comunicaciones,
- ii. un servicio de «memoria caché», consistente en transmitir por una red de comunicaciones información facilitada por el destinatario del servicio, que conlleve el almacenamiento automático, provisional y temporal de esta información, prestado con la única finalidad de hacer más eficaz la transmisión ulterior de la información a otros destinatarios del servicio, a petición de estos,
- iii. un servicio de «alojamiento de datos», consistente en almacenar datos facilitados por el destinatario del servicio y a petición de este;

¹³ Artículo 93 sobre entrada en vigor y aplicación: 1. El presente Reglamento entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el Diario Oficial de la Unión Europea.

2. El presente Reglamento será de aplicación a partir del 17 de febrero de 2024.

No obstante, el artículo 24, apartados 2, 3 y 6, el artículo 33, apartados 3 a 6, el artículo 37, apartado 7, el artículo 40, apartado 13, el artículo 43 y las secciones 4, 5 y 6 del capítulo IV, serán de aplicación a partir del 16 de noviembre de 2022.

línea de muy gran tamaño¹⁴, que serán el objeto principal de estudio del presente trabajo.

¹⁴ Artículos con aplicación a partir del 16 de noviembre de 2022:

- Artículo 37 apartado 7 concerniente a la auditoría independiente.
- Artículo 40 apartado 13 respectivo al acceso a datos y escrutinio.
- Artículo 43 referido a la tasa de supervisión.
- Secciones 4, 5 y 6 del capítulo IV con el título aplicación, cooperación, sanciones y ejecución.

3. Aplicación de la DSA

Del tenor del epígrafe anterior, sabemos que la DSA será aplicable a los servicios intermediarios. Para conocer a quiénes se refiere estudiaremos qué son los servicios intermediarios.

3.1. Servicios Intermediarios

Es la Directiva 2000/31/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio de 2000, relativa a determinados aspectos jurídicos de los servicios de la sociedad de la información, en particular el comercio electrónico en el mercado interior (Directiva sobre el comercio electrónico) la que nos remite en su artículo segundo, dedicado a las definiciones de los conceptos más importantes del texto legal, a la Directiva 98/48/CE para definir lo que se entiende por *servicios de la sociedad de la información*.

Nos remontamos a la Directiva 98/48/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de julio de 1998, que modifica la Directiva 98/34/CE por la que se establece un procedimiento de información en materia de las normas y reglamentaciones técnicas para conocer qué se entiende por servicio.

A tenor del artículo primero, apartado segundo, se introduce un nuevo punto relativo a los servicios, indicando que se considerará servicio todo aquel prestado por la sociedad de la información, es decir, por alguno de los servicios que faciliten el acceso a la información como puede ser el almacenamiento de datos. Estos servicios pueden ofrecerse a petición de alguno de los destinatarios del servicio, mediante vía electrónica o a distancia, y se caracterizan por ser servicios ofrecidos a cambio de una remuneración.

No obstante, ninguno de los citados cuerpos legales ofrece una definición de los servicios intermediarios en sí, por lo que acudimos al Diccionario panhispánico del español jurídico.

Del resultado de dicha búsqueda, se entiende por servicio de intermediación aquel servicio encargado de facilitar las comunicaciones para *“la prestación o utilización de otros servicios de la sociedad de la información o el acceso a la información”*¹⁵.

La DSA tiene un objetivo claro respecto a estos servicios, establecer normas que armonicen un entorno seguro con la intención de contribuir al correcto funcionamiento del mercado interior de los servicios intermediarios, y así lo plasma en su artículo 1. Dentro de estas normas, se encuentra la creación de *“un marco para la exención condicionada de responsabilidad de los prestadores de servicios intermediarios”*¹⁶.

Con un concepto de servicio intermediario algo más claro, acudimos al artículo 3 de la DSA, donde a pesar de no definir lo que es un servicio intermediario, hace referencia a los tres tipos de servicios de la sociedad de la información existentes, y a los cuales encuadra dentro de los supuestos de exención de responsabilidad.

Esto quiere decir que estos tres tipos de servicios carecerán de responsabilidad cuando en el desempeño de sus funciones realicen su labor manteniéndose al margen y centrándose en el correcto cumplimiento de sus tareas; estos son: mera transmisión,

¹⁵ <https://dpej.rae.es/lema/servicio-de-intermediaci%C3%B3n>

¹⁶ Artículo 1 en virtud del objeto: 1. El objetivo del presente Reglamento es contribuir al correcto funcionamiento del mercado interior de servicios intermediarios estableciendo normas armonizadas para crear un entorno en línea seguro, predecible y fiable que facilite la innovación y en el que se protejan efectivamente los derechos fundamentales amparados por la Carta, incluido el principio de protección de los consumidores.

2. El presente Reglamento establece normas armonizadas sobre la prestación de servicios intermediarios en el mercado interior. En particular, establece:

- a) un marco para la exención condicionada de responsabilidad de los prestadores de servicios intermediarios;
- b) normas sobre obligaciones específicas de diligencia debida adaptadas a determinadas categorías específicas de prestadores de servicios intermediarios;
- c) normas sobre aplicación y ejecución del presente Reglamento, por ejemplo, en relación con la cooperación y coordinación entre autoridades competentes.

memoria caché y alojamiento de datos y se encuentran regulados en el Capítulo II del Reglamento.

Cada uno de ellos se compone de prestadores de servicio, es decir, de una persona física o jurídica que se encarga de ofrecer un servicio de la sociedad de la información a tenor de lo dispuesto en la letra c) del Anexo de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico¹⁷ - en adelante, LSSI-CE.

3.1.1. Servicio intermediario de mera transmisión

En la mera transmisión de datos encontramos el primer supuesto de exención. A raíz del artículo 3, letra g) se distingue por tratarse de un servicio consistente en la transmisión mediante una red de comunicaciones de la información facilitada por el usuario del servicio o por la provisión de acceso a Internet.

En la definición no establece qué conductas se encuentran incluidas; sin embargo, el artículo 4.2 establece como actividades de mera transmisión y acceso *‘el almacenamiento automático, provisional y transitorio de la información transmitida, en la medida en que dicho almacenamiento se realice con la única finalidad de ejecutar la transmisión en la red de comunicaciones y que su duración no supere el tiempo razonablemente necesario para dicha transmisión’*.

Por lo tanto, los prestadores de servicios de mera transmisión quedarán exentos de responsabilidad cuando realicen las actividades citadas con anterioridad cuando:

- No haya originado él mismo la transmisión, lo que se refiere que el prestador no haya sido el creador, sino que se deba a la actuación de un tercero.
- No seleccione al receptor de la transmisión, pues de lo contrario dejarían de realizar una mera transmisión y se convertirían en responsables de la misma al seleccionar los destinatarios de ésta.

¹⁷ Anexo letra c): "Prestador de servicios" o "prestador": persona física o jurídica que proporciona un servicio de la sociedad de la información.

- No seleccione ni modifique la información contenida en la transmisión, porque pasaría a tomar el control de la misma y dejaría, como en el caso contrario, de ser un mero transmisor¹⁸.

Estos requisitos vienen establecidos en el artículo 4.1 y son los mismos que se aplican para *“exonerar de responsabilidad tanto a los operadores de redes de telecomunicaciones, como a los proveedores de acceso”* como señala RAMÓN FERNÁNDEZ¹⁹.

A este respecto, la Ley de servicios digitales establece en su Considerando 18 que *“Las exenciones de responsabilidad establecidas en el presente Reglamento no deben aplicarse cuando, en lugar de limitarse a la prestación neutra de los servicios mediante un tratamiento meramente técnico y automático de la información proporcionada por el destinatario del servicio, el prestador de servicios intermediarios desempeñe un papel activo de tal índole que le confiera conocimiento de dicha información o control sobre ella. En consecuencia, no cabe acogerse a dichas exenciones cuando las responsabilidades se deriven de información no proporcionada por el destinatario del servicio, sino por el propio prestador del servicio intermediario, incluido el caso en que la información se haya elaborado bajo la responsabilidad editorial de dicho prestador”*.

¹⁸ Artículo 4 sobre mera transmisión: 1. Cuando se preste un servicio de la sociedad de la información que consista en transmitir, en una red de comunicaciones, información facilitada por el destinatario del servicio o en conceder acceso a una red de comunicaciones, no se podrá considerar responsable al prestador del servicio de la información que se haya transmitido o a la que se haya accedido, a condición de que el prestador del servicio:

- a) no haya originado él mismo la transmisión;
 - b) no seleccione al receptor de la transmisión, y
 - c) no seleccione ni modifique la información contenida en la transmisión.
2. Las actividades de transmisión y de concesión de acceso a que se refiere el apartado 1 incluirán el almacenamiento automático, provisional y transitorio de la información transmitida, en la medida en que dicho almacenamiento se realice con la única finalidad de ejecutar la transmisión en la red de comunicaciones y que su duración no supere el tiempo razonablemente necesario para dicha transmisión.
3. El presente artículo no afectará a la posibilidad de que una autoridad judicial o administrativa, de conformidad con el ordenamiento jurídico de un Estado miembro, exija al prestador de servicios que ponga fin a una infracción o que la impida.

¹⁹ RAMÓN FERNÁNDEZ, F., *Los retos de la futura ley de servicios digitales*, p. 277, 2022, Tirant lo Blanch.

En síntesis, para que el prestador del servicio disfrute de la exención debe dar cumplimiento a los requisitos establecidos con anterioridad a fin de limitarse a transmitir o proveer de acceso

3.1.2. Servicio intermediario de memoria caché

Al igual que la mera transmisión, el legislador europeo establece una definición de la memoria caché, también conocido como memoria tampón o caching, en el artículo 3, letra g). A tenor de éste el presente servicio consiste en *“transmitir por una red de comunicaciones información facilitada por el destinatario del servicio, que conlleve el almacenamiento automático, provisional y temporal de esta información, prestado con la única finalidad de hacer más eficaz la transmisión ulterior de la información a otros destinatarios del servicio, a petición de estos”*.

En este sentido, regula el artículo 5 la exención de responsabilidad de los prestadores de servicios de memoria caché cuando:

- No modifique la información.
- Cumpla las condiciones de acceso a la información.
- Cumpla las normas relativas a la actualización de la información, especificadas de una manera ampliamente reconocida y utilizada por el sector.
- No interfiera en la utilización lícita de tecnología, ampliamente reconocida y utilizada por el sector, con el fin de obtener datos sobre la utilización de la información.
- Actúe con prontitud para retirar la información que haya almacenado, o bloquear el acceso a ella, en cuanto tenga conocimiento efectivo del hecho de que la información contenida en la fuente inicial de la transmisión ha sido retirada de la red, de que se ha bloqueado el acceso a dicha información o de que una autoridad judicial o administrativa ha ordenado retirarla o bloquear el acceso a ella.

3.1.3. Servicio de alojamiento de datos

Por último, encontramos el alojamiento de datos. Este servicio encuentra su definición en el artículo 3, letra g) al igual que los servicios comentados con anterioridad. Aquí establece el legislador que dicho alojamiento tendrá como finalidad el almacenamiento de los datos facilitados por el destinatario del servicio a petición del mismo. Un ejemplo de ello es el intermediario que ofrece un espacio donde se alojan los contenidos, como indicia RAMÓN FERNANDEZ *‘cuya autoría les corresponde a terceras personas y al que acceden los usuarios, como, por ejemplo, las redes sociales’*²⁰.

En este sentido, regula el artículo 6 que *‘‘Cuando se preste un servicio de la sociedad de la información consistente en almacenar información facilitada por un destinatario del servicio, el prestador de servicios no podrá ser considerado responsable de la información almacenada a petición del destinatario, a condición de que el prestador de servicios:*

- *No tenga conocimiento efectivo de una actividad ilícita o de un contenido ilícito y, en lo que se refiere a solicitudes de indemnización por daños y perjuicios, no sea consciente de hechos o circunstancias que pongan de manifiesto la actividad ilícita o el contenido ilícito.*
- *En cuanto tenga conocimiento o sea consciente de ello, el prestador de servicios actúe con prontitud para retirar el contenido ilícito o bloquear el acceso a este’’.*

Pero para que estos requisitos sean tenidos en cuenta es verdaderamente importante que se identifique al prestador del servicio como intermediario, lo que significa que carece de control y conocimiento sobre la información almacenada.

Sin embargo, y como veremos en este trabajo, uno de los objetivos es luchar contra el contenido ilícito, lo que implica ser conocedores de dicha información; para ello, el legislador otorga la posibilidad de acceder a ella mediante avisos de terceros, ya sean personas físicas o jurídicas, o a través de investigaciones por iniciativa propia con el

²⁰ RAMÓN FERNÁNDEZ, F., *op. cit.*, p. 279.

objetivo de evaluar y actuar contra el contenido del que ha sido informado mediante la retirada de dicho contenido o el bloqueo del acceso al mismo según establece el Considerando 22²¹.

Asimismo, incluye en su artículo 14²² la obligación de incluir mecanismos para que las personas físicas o entidades puedan notificar los contenidos que consideren ilícitos para su revisión.

²¹ Para poder acogerse a la exención de responsabilidad de los servicios de alojamiento de datos, el prestador debe, en el momento en que tenga conocimiento efectivo o consciencia de actividades o contenidos ilícitos, actuar de manera diligente para retirar dichos contenidos o bloquear el acceso a ellos. La retirada o bloqueo del acceso debe llevarse a cabo respetando los derechos fundamentales de los destinatarios del servicio, incluido el derecho a la libertad de expresión y de información. El prestador puede obtener dicho conocimiento efectivo o consciencia del carácter ilícito de los contenidos, entre otras vías, a través de investigaciones realizadas por iniciativa propia o de notificaciones recibidas de personas físicas o entidades de conformidad con el presente Reglamento en la medida en que dichas notificaciones sean suficientemente precisas y estén adecuadamente fundamentadas para que un operador económico diligente, de manera razonable, pueda detectar y evaluar el contenido presuntamente ilícito y, en su caso, actuar contra él. Sin embargo, no cabe considerar que dicho conocimiento efectivo o consciencia se obtenga por el mero hecho de que el prestador sea consciente, de manera general, de que su servicio también se utiliza para almacenar contenidos ilícitos. Además, el hecho de que el prestador indexe automáticamente la información cargada en su servicio, tenga una función de búsqueda y recomiende información basándose en los perfiles o preferencias de los destinatarios del servicio no es motivo suficiente para considerar que dicho prestador tenga un conocimiento «específico» de las actividades ilegales llevadas a cabo en esa plataforma o de los contenidos ilícitos almacenados en ella.

²² Artículo 14 Condiciones Generales: 1. Los prestadores de servicios intermediarios incluirán en sus condiciones generales información sobre cualquier restricción que impongan en relación con el uso de su servicio respecto de la información proporcionada por los destinatarios del servicio. Esta información deberá incluir datos sobre cualesquiera políticas, procedimientos, medidas y herramientas empleadas para moderar los contenidos, incluidas la toma de decisiones mediante algoritmos y la revisión humana, así como sobre las normas de procedimiento de su sistema interno de gestión de reclamaciones. Se expondrá en lenguaje claro, sencillo, inteligible, accesible al usuario e inequívoco, y se hará pública en un formato fácilmente accesible y legible por máquina.

2. Los prestadores de servicios intermediarios informarán a los destinatarios del servicio de cualquier cambio significativo en las condiciones generales.

3. Cuando un servicio intermediario esté dirigido principalmente a menores o sea utilizado predominantemente por ellos, el prestador de dicho servicio intermediario explicará las condiciones y cualesquiera restricciones del uso del servicio de manera que los menores lo puedan comprender.

4. Los prestadores de servicios intermediarios actuarán de manera diligente, objetiva y proporcionada para aplicar y hacer cumplir las restricciones a que se refiere el apartado 1, con la debida consideración de los derechos e intereses legítimos de todas las partes implicadas, incluidos los derechos fundamentales de los destinatarios del servicio, como la libertad de expresión, la libertad y el pluralismo de los medios de comunicación y otros derechos y libertades fundamentales amparados por la Carta.

5. Los prestadores de plataformas en línea de muy gran tamaño y de motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño facilitarán a los destinatarios de los servicios un resumen sucinto, fácilmente accesible y legible por máquina de las condiciones generales, incluidas las medidas correctivas y los mecanismos de recurso disponibles, en un lenguaje claro e inequívoco.

6. Las plataformas en línea de muy gran tamaño y los motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño en el sentido del artículo 33 publicarán sus condiciones generales en todas las lenguas oficiales de todos los Estados miembros en los que presten sus servicios.

En relación a lo explicado con anterioridad, hacemos referencia al artículo 33 de la DSA. El citado artículo establece quiénes son los destinatarios del nuevo Reglamento. En su título adelanta que se tratará de plataformas en línea de muy gran tamaño y motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño.

Antes de incidir en sus apartados, definiremos lo que se entiende por plataforma en línea y motor de búsqueda en línea según este Reglamento.

Es el artículo 3, que ya hemos mencionado en el presente trabajo, el que establece las definiciones de estos conceptos entendiendo como plataforma en línea a los servicios de alojamiento de datos que, *“a petición de un destinatario del servicio, almacena y difunde información al público, salvo que esa actividad sea una característica menor y puramente auxiliar de otro servicio o una funcionalidad menor del servicio principal y que no pueda utilizarse sin ese otro servicio por razones objetivas y técnicas, y que la integración de la característica o funcionalidad en el otro servicio no sea un medio para eludir la aplicabilidad del presente Reglamento”*; mientras define al motor de búsqueda en línea como aquel *“servicio intermediario que permite a los usuarios introducir consultas para hacer búsquedas de, en principio, todos los sitios web, o de sitios web en un idioma concreto, mediante una consulta sobre un tema cualquiera en forma de palabra clave, consulta de voz, frase u otro tipo de entrada, y que en respuesta muestra resultados en cualquier formato en los que puede encontrarse información relacionada con el contenido que es objeto de la consulta”*.

3.2. Artículo 33 de la DSA

En este sentido y como indica el artículo 33.1²³, la DSA se aplicará a las plataformas en línea y los motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño cuyo número

²³ Artículo 33.1: Esta sección se aplicará a las plataformas en línea y los motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño que tengan un promedio mensual de destinatarios del servicio activos en la Unión igual o superior a cuarenta y cinco millones y a las que se designe como plataformas en línea de muy gran tamaño o motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño en virtud del apartado 4.

de usuarios del servicio activos en la Unión sea igual o superior a cuarenta y cinco millones, así como a aquellas entidades designadas como plataformas en línea y motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño a tenor de lo dispuesto en el apartado 4²⁴ del citado artículo.

El apartado 4 establece la labor de la Comisión quien se encargará de designar a quién considera como plataforma en línea o motor de búsqueda en línea de muy gran tamaño, pero para llegar a esta decisión, es tarea de los prestadores de servicio publicar con anterioridad al 17 de febrero de 2023 en su interfaz²⁵ el promedio mensual de usuarios activos como indica el artículo 24.2²⁶.

²⁴ Artículo 33.4: La Comisión, previa consulta al Estado miembro de establecimiento o tras tener en cuenta la información facilitada por el coordinador de servicios digitales de establecimiento de conformidad con el artículo 24, apartado 4, adoptará una decisión por la que se designe como plataforma en línea de muy gran tamaño o como motor de búsqueda en línea de muy gran tamaño, a efectos del presente Reglamento, a la plataforma en línea o al motor de búsqueda en línea que tenga un promedio mensual de destinatarios del servicio activos igual o superior al número a que se refiere el apartado 1 del presente artículo. La Comisión tomará su decisión sobre la base de los datos comunicados por el prestador de la plataforma en línea o del motor de búsqueda en línea con arreglo al artículo 24, apartado 2, o de la información solicitada con arreglo al artículo 24, apartado 3, o de cualquier otra información de que disponga la Comisión.

El incumplimiento por parte del prestador de la plataforma en línea o del motor de búsqueda en línea de lo dispuesto en el artículo 24, apartado 2, o de la solicitud del coordinador de servicios digitales de establecimiento o de la Comisión con arreglo al artículo 24, apartado 3, no impedirá a la Comisión designar a dicho prestador como prestador de una plataforma en línea de muy gran tamaño o de un motor de búsqueda en línea de muy gran tamaño con arreglo al presente apartado.

Cuando la Comisión base su decisión en otra información de la que disponga de conformidad con el párrafo primero del presente apartado, o sobre la base de la información adicional solicitada con arreglo al artículo 24, apartado 3, la Comisión ofrecerá al prestador de la plataforma en línea o del motor de búsqueda en línea de que se trate diez días hábiles para remitir sus puntos de vista sobre las conclusiones preliminares de la Comisión y sobre su intención de designar a la plataforma en línea o al motor de búsqueda en línea, respectivamente, como plataforma en línea o motor de búsqueda en línea de muy gran tamaño. La Comisión tendrá debidamente en cuenta los puntos de vista remitidos por el prestador de que se trate.

La falta de remisión por parte del prestador de la plataforma en línea o del motor de búsqueda en línea de que se trate de sus puntos de vista con arreglo al párrafo tercero no impedirá a la Comisión designar a dicha plataforma en línea o motor de búsqueda en línea, respectivamente, como plataforma en línea de muy gran tamaño o como motor de búsqueda en línea de muy gran tamaño sobre la base de otra información de la que disponga.

²⁵ Artículo 3, letra m) <<interfaz en línea>>: todo programa informático, incluidos los sitios web o partes de sitios web, y las aplicaciones, incluidas las aplicaciones móviles.

²⁶ Artículo 24.2: A más tardar el 17 de febrero de 2023 y al menos una vez cada seis meses a partir de entonces, los prestadores publicarán para cada plataforma en línea o motor de búsqueda en línea, en una sección de su interfaz en línea a disposición del público, información sobre el promedio mensual de destinatarios del servicio activos en la Unión, calculado como promedio de los seis últimos meses y de conformidad con la metodología establecida en los actos delegados a que se refiere el artículo 33, apartado 3, cuando se hayan adoptado dichos actos delegados.

Publicada esta información, la Comisión será la encargada de designar a quién considera y a quién no destinataria de la DSA y se guiará de la información proporcionada por los prestadores de servicios, así como de aquella información de la que disponga, pudiendo considerar “de muy gran tamaño” a empresas que no alcancen el número de usuarios activos siempre que la Comisión así lo decida en base a la información solicitada y a los datos adicionales.

A tenor del apartado segundo del artículo 33, la Comisión tendrá la facultad de ajustar el promedio mensual en función del aumento o la disminución de la población europea a través de acto delegado al menos en un 5% en comparación a su población en 2020 o, en su caso, al año en que se adoptase el último acto delegado.

Sin embargo, el cálculo del promedio mensual es algo que está por ver. A pesar de ello, la DSA otorga en el artículo 33.3²⁷ la posibilidad de adoptar actos delegados encaminados a establecer una metodología para dicho cálculo y nos remite al Considerando 77²⁸ a fin de determinar el alcance de una determinada plataforma en línea o motor de búsqueda en línea.

²⁷ Artículo 33.3: La Comisión podrá adoptar actos delegados de conformidad con el artículo 87, previa consulta a la Junta, para completar las disposiciones del presente Reglamento, estableciendo la metodología para calcular el promedio mensual de destinatarios del servicio activos en la Unión, a los efectos del apartado 1 del presente artículo y del apartado 2 del artículo 24, garantizando que la metodología tenga en cuenta la evolución del mercado y de la tecnología.

²⁸ Considerando 77: A fin de determinar el alcance de una determinada plataforma en línea o motor de búsqueda en línea, es necesario establecer el promedio de destinatarios activos de cada servicio individualmente. En consecuencia, el número medio mensual de destinatarios activos de una plataforma en línea debe reflejar todos los destinatarios que realmente participan en el servicio al menos una vez en un período de tiempo determinado estando expuestos a información difundida en la interfaz en línea de la plataforma en línea, por ejemplo, al verlos o escucharlos, o facilitando información, como los comerciantes en plataformas en línea que permitan a los consumidores celebrar contratos a distancia con comerciantes. A efectos del presente Reglamento, la participación no se limita a interactuar con información pulsando, comentando, enlazando, compartiendo, comprando o realizando transacciones en una plataforma en línea. Por consiguiente, el concepto de destinatario activo del servicio no coincide necesariamente con el de usuario registrado de un servicio. Por lo que se refiere a los motores de búsqueda en línea, el concepto de destinatarios activos del servicio debe comprender a quienes visualizan información en su interfaz en línea, pero no, por ejemplo, a los propietarios de los sitios web indexados por el motor de búsqueda en línea, ya que no participan activamente en el servicio. El número de destinatarios activos de un servicio debe incluir a todos los destinatarios únicos del servicio que participan en el servicio en cuestión. A tal fin, un destinatario del servicio que utilice diferentes interfaces en línea, como sitios web o aplicaciones, incluso cuando se acceda a los servicios a través de diferentes localizadores uniformes de recursos (URL) o nombres de dominio, debe contarse, en la medida de lo posible, una sola vez. Sin embargo, el concepto de destinatario activo del servicio no debe incluir el uso incidental del servicio por parte de destinatarios de otros prestadores de servicios intermediarios que pongan a disposición indirectamente información alojada

Una vez designada como plataforma en línea de muy gran tamaño o motor de búsqueda en línea de muy gran tamaño, pueden ocurrir dos cosas: que el servicio esté conforme o no. En este último supuesto, regula la posibilidad de abrir un trámite de alegaciones.

La lista de las plataformas en línea de muy gran tamaño y los motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño será publicada en el Diario Oficial de la Unión Europea – en adelante, DOUE – y se mantendrá actualizada, pues la condición es revocable si en plazo de un año ininterrumpido no alcanza el promedio mensual de destinatarios activos, artículo 33.5.

Notificados los destinatarios y publicada la correspondiente lista, cuentan con un plazo de cuatro meses para comenzar a aplicar los artículos a los que hemos hecho referencia en el epígrafe segundo del presente trabajo y que aparecen mencionados en el artículo 93 del Reglamento.

Si bien, hemos hecho referencia a la posibilidad de formar parte de esta lista a pesar de no alcanzar el promedio mensual exigido en la normativa. Es aquí cuando entra en juego el artículo 19.

por los prestadores de plataformas en línea a través de enlaces o indexaciones por parte de un prestador de motores de búsqueda en línea. Además, el presente Reglamento no exige que los prestadores de plataformas en línea o de motores de búsqueda en línea realicen un seguimiento específico de las personas en línea. Cuando dichos prestadores sean capaces de descontar los usuarios automatizados, como los bots o los extractores de información, sin necesidad de tratamiento adicional de los datos personales ni seguimiento, podrán hacerlo. La determinación del número de destinatarios activos del servicio puede verse afectada por los avances técnicos y del mercado, por lo que la Comisión debe estar facultada para completar las disposiciones del presente Reglamento mediante la adopción de actos delegados que establezcan la metodología para determinar los destinatarios activos de una plataforma en línea o de un motor de búsqueda en línea, cuando sea necesario, que reflejen la naturaleza del servicio y la forma en que los destinatarios del servicio interactúan con él.

3.3. ¿Exclusión de microempresas y pequeñas empresas?

En virtud del artículo 19, la DSA excluye de la nueva normativa a las pequeñas empresas y microempresas. Estas deben ser entendidas tal y como se definen en la Recomendación 2003/361/CE a tenor del apartado primero²⁹.

Dicha Recomendación dispone en su artículo segundo lo que debe entenderse por pequeña empresa y por microempresa. Mientras la primera abarca un total de menos de 50 personas y un volumen de negocio anual o un balance general anual inferior a 10 millones de euros, la microempresa se caracteriza por ocupar a menos de 10 personas y un volumen de negocio o balance general anual inferior a 2 millones de euros.

Como indica el primer apartado del artículo 19, estas entidades quedarán exentas de cumplir con la Sección 3 del Capítulo III dedicado a las Obligaciones de diligencia debida para crear un entorno en línea transparente y seguro a excepción de la obligación recogida en el artículo 24.3³⁰ de comunicar a los coordinadores de servicios digitales de establecimiento y a la Comisión la información concerniente a su promedio mensual.

Lo mismo ocurre con el artículo 29, el cual establece la exclusión de las pequeñas empresas y microempresas de las obligaciones adicionales de la Sección 4 del Capítulo III.

²⁹ Artículo 19.1.I: La presente sección, con excepción de su artículo 24, apartado 3, no se aplicará a los prestadores de plataformas en línea que sean microempresas o pequeñas empresas tal como se define en la Recomendación 2003/361/CE.

³⁰ Artículo 24.3: Los prestadores de plataformas en línea o de motores de búsqueda en línea comunicarán al coordinador de servicios digitales de establecimiento y a la Comisión, a petición de estos y sin dilación indebida, la información a que se refiere el apartado 2, actualizada hasta el momento de efectuarse tal petición. Dicho coordinador de servicios digitales o la Comisión podrán exigir al prestador de la plataforma en línea o del motor de búsqueda en línea que proporcione información adicional en relación con el cálculo a que se refiere dicho apartado, con explicaciones y justificaciones de los datos utilizados. Dicha información no incluirá datos personales.

Sin embargo, el apartado segundo de ambos artículos (artículo 19.2 y 29.2) hace referencia a lo que comentábamos en el subapartado anterior cuando establecen que: *‘No obstante lo dispuesto en el apartado 1 del presente artículo, la presente sección se aplicará a los prestadores de plataformas en línea que’*:

- Artículo 19.2: *‘hayan sido designados como plataformas en línea de muy gran tamaño en el sentido del artículo 33, con independencia de que sean microempresas o pequeñas empresas’*;
- Artículo 29.2: *‘permitan a los consumidores celebrar contratos a distancia con comerciantes que hayan sido designados como plataformas en línea de muy gran tamaño de conformidad con el artículo 33, con independencia de que sean microempresas o pequeñas empresas’*.

En conclusión, la DSA será aplicable a los servicios intermediarios, en particular, a las plataformas en línea de muy gran tamaño y a los motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño, así como a aquellas pequeñas empresas y microempresas que la Comisión designe en la lista que será publicada en el DOUE, haciendo hincapié en la distinción de su tamaño, pues a través de esta condición encuentra el equilibrio de las responsabilidades en el ecosistema en línea.

4. El sistema interno de gestión de reclamaciones del artículo 20 del Reglamento (UE) 2022/2065

El mercado interior de la Unión Europea es un mercado único cuyo origen data del año 1993³¹. Se caracteriza por la libre circulación de bienes, servicios, capitales y personas, lo que facilita el desplazamiento de los ciudadanos europeos dentro de la Unión como recalca BLANQUER³² en su libro a través del concepto de mercado interior regulado en el actual artículo 26.2 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (TFUE/2010)³³.

Como consecuencia de ello, los ciudadanos podrán optar a estudiar, trabajar, vivir, comprar e incluso llevar a cabo actividades comerciales y empresariales dentro de la Comunidad Europea. Para que esto sea posible uno de los objetivos principales es la adaptación de la normativa a la actualidad.

En relación con lo citado con anterioridad encontramos el mercado único digital³⁴. El mercado único digital ayudará a que el mercado interior único de la Unión Europea se digitalice a través de la creación de normas europeas con el objetivo de regular todo lo concerniente al mundo digital.

La Directiva 2000/31/CE, también conocida como directiva sobre el comercio electrónico, ha sido hasta el momento el referente sobre los servicios digitales en el marco

³¹ Mercado interior, *Diario Oficial de la Unión Europea, Web Oficial de la Unión Europea*. Última consulta: 06 de marzo de 2023.

³² BLANQUER, D., *La Autorización y la Comunicación (en el contexto de la UE)*, p. 41, 2018, Tirant lo Blanch.

³³ Artículo 26.2 TFUE/2010, <<mercado interior>>: “El mercado interior implicará un espacio sin fronteras interiores, en el que la libre circulación de mercancías, personas, servicios y capitales estará garantizada de acuerdo con las disposiciones de los Tratados”.

³³ Un mercado interior único sin fronteras, *Diario Oficial de la Unión Europea, Web Oficial de la Unión Europea*. Última consulta: 06 de marzo de 2023.

³⁴ Un mercado interior único sin fronteras, *Diario Oficial de la Unión Europea, Web Oficial de la Unión Europea*. Última consulta: 06 de marzo de 2023.

jurídico europeo. Su objetivo radica en la cooperación de los Estados miembros con la finalidad de favorecer el mercado interior garantizando una circulación libre de los servicios de la sociedad de la información entre los Estados. No obstante, los avances tecnológicos y sus novedades han hecho que dicha normativa quede algo obsoleta, produciendo lagunas en su texto legal.

Lo mismo sucede con la normativa nacional. Mientras en el marco jurídico europeo se aplicaba la citada Directiva, en España se traspuso por la Ley 34/2002 de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico, cuyo objetivo era regular todo lo concerniente a *“los servicios de la sociedad de la información y de la contratación por vía electrónica, en lo referente a las obligaciones de los prestadores de servicios incluidos los que actúan como intermediarios en la transmisión de contenidos por las redes de telecomunicaciones, las comunicaciones comerciales por vía electrónica, la información previa y posterior a la celebración de contratos electrónicos, las condiciones relativas a su validez y eficacia y el régimen sancionador aplicable a los prestadores de servicios de la sociedad de la información”* a tenor del artículo primero de la LSSI-CE.

Motivados por ofrecer seguridad en las comunicaciones en línea y adaptarse al desarrollo de las compañías digitales, la Comisión Europea propuso en diciembre de 2020 la elaboración del Reglamento de Servicios Digitales.

La DSA forma parte de un proyecto normativo junto al Reglamento de Mercados Digitales. Ambos fueron propuestos con un objetivo común: crear un entorno digital seguro.

Si bien, el objetivo principal de la DSA es cooperar en la mecánica del mercado interior de servicios intermediarios, mediante la creación de normas armonizadas para

establecer un entorno en línea seguro y previsible que no suponga un impedimento para la innovación y que garantice la protección de los derechos fundamentales³⁵.

La aplicación del Reglamento garantiza un entorno más seguro mediante el cumplimiento de una serie de obligaciones, entre las que destaca la transparencia entre las comunicaciones, que se aplicarán a los servicios intermediarios que desarrollen su actividad o estén situados en la Unión Europea y no afectará a otros actos jurídicos que sean dictados como complemento, incluida la Directiva 2000/31/CE.

Entre estas obligaciones encontramos la creación del sistema interno de gestión de reclamaciones. La única referencia hasta el momento acerca de un sistema interno venía mencionada como un subapartado en la LSSI-CE, en concreto, en la letra t) del artículo 38.3 dedicado a las infracciones graves.

El citado artículo establece que se considerará infracción grave el incumplimiento de la obligación de establecer un sistema interno y gratuito para tramitar las reclamaciones de los usuarios profesionales por parte de proveedores de servicios de intermediación en línea que no sean pequeñas empresas; por lo que estamos ante una de las novedades ofrecidas por esta norma que dedica su artículo 20 a la redacción del sistema interno de gestión de reclamaciones³⁶.

³⁵ Artículo 1.1: El objetivo del presente Reglamento es contribuir al correcto funcionamiento del mercado interior de servicios intermediarios estableciendo normas armonizadas para crear un entorno en línea seguro, predecible y fiable que facilite la innovación y en el que se protejan efectivamente los derechos fundamentales amparados por la Carta, incluido el principio de protección de los consumidores.

³⁶ Reglamento (UE) 2022/2065 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de octubre de 2022, relativo a un mercado único de servicios digitales y por el que se modifica la Directiva 2000/31/CE (Reglamento de Servicios Digitales). Botelín Oficial del Estado, *núm.* 277, de 27 de octubre de 2022.

4.1. Sistema interno de gestión de reclamaciones

La DSA pretende *“crear un entorno en línea seguro, predecible y fiable”*³⁷. Para conseguir esto fijará unas normas encaminadas a garantizar la transparencia de las actividades y el cumplimiento de las obligaciones de los prestadores de servicios, quienes deberán comunicarse de manera clara y tener actualizados los términos y condiciones generales de su servicio, así como informar de los posibles cambios significativos de los mismos.

Así lo indica la normativa en el Considerando 45 cuando establece que *“deben incluir información sobre cualesquiera políticas, procedimientos, medidas y herramientas empleadas para moderar los contenidos, incluidas la toma de decisiones mediante algoritmos y la revisión humana, así como las normas de procedimiento de su sistema interno de gestión de reclamaciones”*.

Con la elaboración de una serie de normas y obligaciones, lo que pretende el Reglamento es incidir en la manera en la que los servicios serán prestados para conseguir crear ese entorno en línea seguro, predecible y fiable, protegiendo los derechos fundamentales y el principio de protección de los consumidores³⁸.

Entre las novedades que ofrece para luchar por ello, encontramos el sistema interno de gestión de reclamaciones.

Este sistema, regulado en el artículo 20 de la Sección 3 del Capítulo III, establece la obligación de los prestadores de plataformas en línea de facilitar el acceso a un sistema interno de gestión de reclamaciones durante un plazo mínimo de seis meses a los

³⁷ Artículo 1.1: “El objetivo del presente Reglamento es contribuir al correcto funcionamiento del mercado interior de servicios intermediarios estableciendo normas armonizadas para crear un entorno en línea seguro, predecible y fiable que facilite la innovación y en el que se protejan efectivamente los derechos fundamentales amparados por la Carta, incluido el principio de protección de los consumidores”.

³⁸ Artículo 1.1, op. cit.

destinatarios de su servicio, en especial, a las personas físicas o jurídicas que presenten notificación.

A través de este sistema, los destinatarios podrán presentar las reclamaciones oportunas de manera gratuita a través de medios electrónicos. Dos son los motivos por los que podrán presentarla. El primero de ellos, cuando reciba notificación, presentada a través de los mecanismos de notificación y acción que regula el legislador, del prestador y no esté de acuerdo con la decisión; y el segundo, cuando el prestador tome alguna de las siguientes decisiones basándose en que la información aportada por los destinatarios se funda en contenido ilícito o incompatible con sus condiciones generales:

- Retirada de la información o bloqueo del acceso a la misma o restricción de su visibilidad como puede ocurrir ante cualquier contenido ilícito que incumpla las políticas de los servicios, por ejemplo, por el contenido de la información facilitada por versar sobre temas de terrorismo.
- Suspender o cesar la prestación del servicio, en su totalidad o en parte de ella, a los destinatarios cuando se de alguna de las circunstancias que impidan seguir ofreciendo dicho servicio como puede ser el pago de una cuota para optar y acceder al contenido ofrecido por el servicio.
- Suspender o suprimir la cuenta de los destinatarios como sucede cuando incumplimos alguna de las condiciones de los términos generales como puede ser la manifestación de mensajes de incitación al odio en alguna red social.
- Suspender, cesar o restringir la capacidad de monetizar la información proporcionada por los destinatarios como puede suceder si incumplimos con la publicación de algún vídeo de contenido sexual, violento u ofensivo.

Si bien, hemos hecho alusión a un contenido ilícito e incompatible. Desde un punto de vista general, entendemos por contenido ilícito aquel que, con independencia

del motivo y conocimiento de las partes, sea contrario a la ley, el orden público o las buenas costumbres como indica CAMPOS MICIN³⁹.

Este tipo de contenido, por mucho que sea ilegal, está al alcance de nuestra mano debido a la rápida distribución de los contenidos en línea. Así lo indica SÁNCHEZ BRAVO cuando dispone que *‘se ha puesto de manifiesto la posibilidad de manipularlos globalmente y distribuirlos de múltiples formas y a través de diferentes soportes’*⁴⁰.

Por ello, y con el objetivo de dar cumplimiento al artículo primero del Reglamento, la normativa establece una serie de mecanismos entre los que se encuentra este sistema de gestión de reclamaciones.

El cómputo del plazo mínimo establecido de seis meses comienza a contar el día en que el destinatario es informado de la decisión.

Este apartado segundo del artículo 20 está relacionado con dos artículos. En primer lugar, el artículo 16.5, el cual establece la obligación del prestador de informar sobre la decisión que tome acerca de la información aportada por el destinatario en la notificación enviada cuando considere que está en presencia de contenido ilícito; informando en la misma sobre las vías de recurso a las que puede acceder respecto a la decisión. En segundo, y último, el artículo 17, en virtud de la declaración de motivos proporcionada por los prestadores de servicios, la cual debe caracterizarse por ser clara y específica, cuando se comunique al destinatario cualquiera de las restricciones del artículo 20.1 comentadas con anterioridad.

El sistema interno ofrecido por los prestadores debe cumplir una serie de características. Con el objetivo de llegar a todo el mundo que opte a él, deberá ser de fácil

³⁹ CAMPOS MICIN, S.N., *Hacia una noción más amplia y versátil de objeto ilícito*, 2019, Ars Boni et Aequi.

⁴⁰ SÁNCHEZ BRAVO, A. *La regulación de los contenidos ilícitos y nocivos en Internet: Una propuesta desde la Unión Europea*, p. 368, 1998.

acceso y manejo, es decir, podrá acudir a él cualquier persona sin complicación. Asimismo, facilitarán y habilitarán la posibilidad de presentar reclamaciones justificadas.

La finalidad es crear un sistema que permita una comunicación fácil para el usuario y con el prestador del servicio, quien tramitará las reclamaciones a través de este procedimiento y tendrá la facultad de revertir la decisión siempre y cuando tenga motivos suficientes para ello.

Como hemos indicado, la decisión de los prestadores debe ser motivada, y deberá versar sobre la información establecida en la reclamación. Además, tienen la obligación de informar acerca de la posibilidad de acudir a resoluciones extrajudiciales de litigios, regulada en el artículo 21, así como a cualquier otro método del que dispongan.

En este sentido, finaliza el artículo estableciendo un último cometido para los prestadores de servicios respecto al sistema interno de gestión de reclamaciones: velar porque las decisiones tomadas sean adoptadas bajo supervisión de personal cualificado y no mediante sistemas automatizados, lo que significa que el deber de supervisión será llevado a cabo por personal especializado en la materia y no por medios digitalizados.

En consecuencia, la DSA ofrece un nuevo sistema denominado sistema interno de gestión de reclamaciones cuyo objetivo radica en facilitar al usuario la posibilidad de reclamar y de hacerlo de una manera fácil, rápida y sencilla, al encargarse los prestadores de servicios de que estos requisitos estén presentes en el sistema y a través del cumplimiento de sus obligaciones cuando deban tratar dichas reclamaciones en un plazo razonable sin dilación indebida.

5. Conclusión

El fenómeno de la digitalización, caracterizado por revolucionar nuestra actualidad, trae consigo la necesidad de adaptarnos a las nuevas oportunidades que nos ofrece. Con su impacto afecta a la economía y, como tal, al mercado único de la Unión Europea.

Dentro de este mercado único, encontramos el mercado único digital con el objetivo de impulsar la economía a través del comercio electrónico, lo que implica un cambio en las plataformas quienes pasan de ser plataformas fijas a móviles gracias a la posibilidad que nos brindan las nuevas tecnologías de mantener un comercio libre desde cualquier parte del mundo.

La presente normativa se centra en ofrecer una mayor seguridad a los usuarios, estableciendo una serie de obligaciones a los prestadores de servicios contribuyendo así en la creación de un entorno seguro mediante el cumplimiento de sus deberes y a través de un buen funcionamiento.

La propuesta de una nueva normativa relativa a los servicios digitales era una necesidad y la Unión Europea era consciente de ello. Con la adopción de la DSA, la Unión adquiere una postura intervencionista, adaptándose a la digitalización y garantizando el avance del mercado único.

El legislador europeo tiene algo en consideración y es la distinción de las entidades en función de su tamaño, lo que ayuda a las pequeñas empresas y microempresas a expandirse en el marco europeo. No obstante, no todas podrán acogerse a esta normativa, lo que implica que deberán seguir aplicando las normas existentes hasta el momento para regular sus servicios puesto que la DSA convivirá con las leyes europeas destinadas a la regulación de aspectos concernientes a la prestación de servicios.

Cada vez estamos más cerca de conocer quiénes aplicarán y quiénes no la normativa sobre servicios digitales, comenzando a implementar las medidas reguladas en el Reglamento con el objetivo de agilizar su aplicación de cara a su entrada en vigor en febrero de 2024.

Desde el punto de vista de los consumidores, esta normativa nos ofrece un colchón, una base en la que confiar y unas medidas a las que acudir ante posibles conflictos con las decisiones tomadas por los prestadores de servicios fundadas en contenidos ilícitos o incompatibles con sus condiciones generales, o bien, por discrepancia con la notificación adoptada por el prestador. Esto contribuirá a que las relaciones de compra-venta a través de una pantalla sean más fiables y, por ende, aumente el comercio online.

Para que esto suceda, una de las obligaciones aplicable a los prestadores de servicios es la obligación de transparencia informativa que aparece regulada en el Reglamento.

La aplicación del sistema de gestión de reclamaciones es un avance normativo. Su contenido es bastante claro al igual que la labor de los prestadores de servicios y la obligación de velar por un acceso fácil hace que sea accesible para todos. Además, a través de este procedimiento se podrán agilizar los trámites al establecer una comunicación directa con los prestadores del servicio quienes tienen la obligación de responder en plazo oportuno.

Si bien, el correcto funcionamiento de la DSA es algo que está por ver, pues a pesar de intentar cubrir todos los aspectos relativos a los servicios digitales, la complejidad de los negocios digitales es algo evidente.

Como hemos visto, estamos ante un proceso de aplicación extenso con una duración aproximada de quince meses durante los cuales los prestadores comenzarán a cumplir en la medida exigida las nuevas reglas con el objetivo de, en la fecha estimada, tener encauzada la aplicación del reglamento en su totalidad y de manera eficiente.

6. Bibliografía

- BLANQUER, D., *La Autorización y la Comunicación (en el contexto de la UE)*, 2018, Tirant lo Blanch.
- CAMPOS MICIN, S.N., *Hacia una noción más amplia y versátil de objeto ilícito*, 2019, Ars Boni et Aequi.
- DELGADO PLANÁS, A., *Sistema de protección de los intereses del autor y del empresario en la propiedad intelectual (régimen del empresario en el ámbito de la propiedad intelectual)*, 2016.
- GOLDSTEIN, P., *Copyright's highway: The law and lore of copyright from Gutenberg to the Celestial Jukebox*, p. 163.
- MERINO. A., *La carrera hacia la digitalización en el mundo*, elordenmundial.com.
- RAMÓN FERNÁNDEZ, F., *Los retos de la futura ley de servicios digitales*, p. 277, 2022, Tirant lo Blanch.
- RATCLIFF, C., MARTINELLO, B., LITOS, V., *El mercado interior: principios generales*, europarl.europa.eu.
- SÁNCHEZ BRAVO, A. *La regulación de los contenidos ilícitos y nocivos en Internet: Una propuesta desde la Unión Europea*, p. 368, 1998.
- SOLANO TATCHÉ, M., *Cuatro razones por las que la venta online sigue creciendo*, EAE Business School Online-Blended.

- Mercado interior, *Diario Oficial de la Unión Europea*, Web Oficial de la Unión Europea, artículo disponible en https://eur-lex.europa.eu/summary/chapter/internal_market.html?locale=es&root_default=SUM_1_CODED%3D24

- Un mercado interior único sin fronteras, *Diario Oficial de la Unión Europea*, Web Oficial de la Unión Europea, artículo disponible en https://european-union.europa.eu/priorities-and-actions/actions-topic/single-market_es

- Digital Business & Law School: <https://es.eserp.com/articulos/e-commerce-o-comercio-electronico/#:~:text=El%20e%2Dcommerce%2C%20o%20comercio,pagos%20de%20manera%20completamente%20electr%C3%B3nica.>

- Diccionario Panhispánico del Español Jurídico: <https://dpej.rae.es/lema/servicio-de-intermediaci%C3%B3n>

