



Universidad
Zaragoza

Trabajo Fin de Grado

PROPUESTA DE LEY DE SERVICIOS DIGITALES: UNA
APROXIMACIÓN A LAS NOVEDADES EN LA
REGULACIÓN DEL COMERCIO ELECTRÓNICO

Autor/es

CLARA FRAGO PÉREZ

Director/es

PROF. DR. PEDRO JOSÉ BUESO GUILLÉN, LL.M. Eur.

Facultad / Escuela/ Año

FACULTAD DE DERECHO DE LA UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA,
2022

INDICE

1. INTRODUCCIÓN	4
2. ¿QUÉ SON LOS SERVICIOS DIGITALES?	6
2.1. CONCEPTO	6
2.2. PANORAMA NORMATIVO	10
3. LA LEY DE SERVICIOS DIGITALES	17
3.1. MARCO NORMATIVO	17
3.2. OBJETO	18
3.3. ÁMBITO DE APLICACIÓN	19
3.3.1. RELACIÓN ENTRE LA LEY DE SERVICIOS DIGITALES Y LA LEY DE MERCADOS DIGITALES	21
3.4. NOVEDADES Y NOTICIA DEL NUEVO RÉGIMEN DE RESPONSABILIDAD DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS INTERMEDIARIOS	22
4. LA TRAZABILIDAD DE LOS COMERCIANTES EN LA PLSD	28
5. OBLIGACIONES DE TRANSPARENCIA INFORMATIVA DE LOS PRESTADORES DE PLATAFORMAS EN LÍNEA EN LA PLSD	31
6. CÓDIGOS DE CONDUCTA Y PROTOCOLO DE CRISIS EN LA PLSD ...	33
6.1. BREVE REFERENCIA A LA RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE CONFLICTOS	35
7. CONCLUSIONES	37
8. BIBLIOGRAFÍA Y DOCUMENTACIÓN	39
9. ANEXO: RELACIÓN DE LEGISLACIÓN CITADA	41

LISTADO DE ABREVIATURAS

PLSD: propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo relativo a un mercado único de servicios digitales (Ley de servicios digitales).

PLMD: Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo sobre mercados disputables y equitativos en el sector digital (Ley de Mercados Digitales).

OCDE: Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos.

ADEI: Observatorio para el Análisis y el Desarrollo Económico de Internet.

TRLGDCU: Real Decreto-legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

TFUE: Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea.

1. INTRODUCCIÓN:

Los servicios digitales son utilizados cada día, de ahí la importancia y relevancia de regularlos, para evitar así riesgos y proteger tanto a los consumidores como al mercado nacional y europeo. Su regulación está llamada a tener gran relevancia e impacto para el mercado a corto y medio plazo, y, por tanto, para las empresas y para el Derecho mercantil.

El presente TFG consiste en un estudio aproximativo normativo al contexto y la situación actual de la regulación de los Servicios Digitales en la Unión Europea, atendiendo en primera instancia a los problemas que plantean y las soluciones que se proponen a dichos problemas. Se incide especialmente en las nuevas soluciones normativas, como el desarrollo de la trazabilidad de los comerciantes, las obligaciones de transparencia informativa de los prestadores de plataformas en línea y los códigos de conducta y protocolos de crisis mencionados en la propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo relativo a un mercado único de servicios digitales (Ley de servicios digitales) y por el que se modifica la Directiva 2000/31/CE (en adelante, PLSD)¹. Existe la necesidad de adaptar nuestro Derecho europeo y nacional a los constantes avances de la tecnología y del mercado. Actualmente, la normativa existente necesita ser adaptada, conocida y utilizada por los operadores jurídicos a la mayor brevedad posible.

A propósito de la PLSD, ha de informarse que, con fecha 22 de abril de 2022, existe una nueva versión resultado de un acuerdo político provisional entre el Parlamento y el Consejo, versión que, sin embargo, no está aprobada formalmente². Es por ello que en el presente TFG se va a tomar en consideración la versión inicial de 15 de diciembre de 2020, si bien, allí donde las informaciones disponibles así lo permitan, se completará con la indicación de los cambios habidos en la versión consensuada de abril de 2022.

Metodológicamente, el presente TFG se corresponde con la modalidad consistente en el análisis normativo de una determinada institución o materia. Se trata de un trabajo

¹Fuente: EURLEX. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52020PC0825&from=es>

² Fuente: Horario del tren legislativo, Parlamento Europeo <https://www.europarl.europa.eu/legislative-train/theme-a-europe-fit-for-the-digital-age/file-digital-services-act?sid=5801>

encaminado a desentrañar la estructura normativa de dicha materia jurídica. Esta modalidad de TFG responde a una investigación jurídica primaria porque consiste en el manejo directo de las fuentes de conocimiento jurídico (las normas jurídicas, en este caso).

Respecto de la estructura del presente TFG, en primer lugar, se aborda el concepto de “Servicios Digitales”, contextualizando e introduciendo su objeto, lo que facilitará una posterior mejor comprensión. A continuación, se expone el panorama normativo recorrido desde la primera Directiva en esta materia sobre este asunto hasta la PLSD. En el siguiente punto se analiza el marco normativo, objeto y ámbito de aplicación de la PLSD, mencionando también brevemente la PLMD. Por último, y adentrándonos más en profundidad en la PLSD, se estudian las previsiones relativas a la trazabilidad de los comerciantes, las obligaciones de transparencia informativa de los prestadores de plataformas en línea y los códigos de conducta y protocolo de crisis, junto con una pequeña remisión a la resolución extrajudicial de conflictos, todo ello presente en la PLSD.

2. ¿QUÉ SON LOS SERVICIOS DIGITALES?

2.1. CONCEPTO

Como punto de partida, y antes de adentrarnos más en profundidad, debe quedar claro qué son los servicios digitales. A pesar de que este concepto dé nombre a la PLSD objeto del trabajo, “*Servicios Digitales*”, no son ni más ni menos que servicios de la sociedad de la información. Este último concepto es el que se ha venido utilizando hasta la actualidad para referirse a lo mismo, aparentemente novedoso. La definición legal más adecuada de “servicio de la sociedad de la información” (en adelante, SSI) que podemos dar la encontramos en la Directiva (UE) 2015/1535³, concretamente en el artículo 1.1.b): “*todo servicio de la sociedad de la información, es decir, todo servicio prestado normalmente a cambio de una remuneración, a distancia, por vía electrónica y a petición individual de un destinatario de servicios*”. Se considera “*a distancia*” aquel servicio prestado sin que las partes estén presentes simultáneamente o “*por vía electrónica*” aquel enviado desde la fuente y recibido por el destinatario mediante equipos electrónicos de tratamiento y almacenaje de datos y que se transmite y recibe “*mediante hilos, radio, medios ópticos o cualquier otro medio electromagnético*”. En adelante, para referirnos a los servicios digitales, hablaremos de SSI.

La revolución tecnológica que tuvo lugar a finales del siglo XX convirtió Internet, las nuevas formas de comunicación, consumo y negocio, entre otras, en cotidianas, surgiendo así una nueva forma de trabajar, de vivir y de relacionarnos en un mundo “nuevo” y “paralelo”. Como consecuencia, surgieron dichos SSI, contribuyendo a la transformación social y económica global. El sector servicios se ha ido desarrollando a lo largo de los años convirtiéndose en la principal fuente de crecimiento económico⁴ y, en su mayoría, son digitales. Hoy en día, los servicios digitales constituyen un “*paraguas que cubre la creciente prevalencia de la integración de Internet, las aplicaciones empresariales, la experiencia del usuario, las redes y las demandas de servicios móviles*

³ Fuente: DOUE <https://www.boe.es/doue/2015/241/L00001-00015.pdf>

⁴ J. C. SERRANO, “El sector servicios en la economía global: transformaciones y consecuencias”, 2011.

para crear servicios nuevos y mejorados”⁵. Además, se constata que la economía digital mundial está creciendo sobre la base de modelos basados en plataformas digitales.

Por tanto, las empresas están transformando su estructura, sus cadenas de suministro, sus estrategias y su organización para adaptarse a la economía digital y prestar sus servicios digitalmente. Esta transformación no solo supone un beneficio para el destinatario, sino también para la propia empresa, ya que se ahorran costes, llega a un público mucho más amplio, incluso global, opera a través de la e-administración⁶ o agiliza los procesos, entre otros. Esta evolución ha ido acompañada de una renovación legislativa ha sido impulsada en los últimos años por los agentes sociales y económicos, hecho que analizaremos más adelante y cuya manifestación más evidente es la PLSD objeto de este Trabajo.

En el momento presente, la manifestación principal de los SSI son las plataformas digitales, que se han convertido en el modelo organizativo predominante en la economía digital. Las plataformas son entidades que actúan como agentes intermediarios en mercados, bien bilaterales, bien de varios lados, permitiendo que demandantes y oferentes entren en contacto⁷. Su característica más principal es la creación de una economía de red y, aunque su origen es muy antiguo, actualmente su manifestación predominante es digital; utilizan el comercio electrónico para vehicular las transacciones que intermedian. Respecto de su localización, un análisis en 2015 de las 176 principales plataformas a escala global realizado por Evans y Gawer para The Center for Global Enterprise⁸ reveló que Asia se posicionaba en cabeza, con 82 entidades, seguida por Estados Unidos, que con 64 albergaba las de mayor valor. Según la OCDE en un estudio de 2019⁹, las empresas que utilizan herramientas digitales presentan una mayor propensión exportadora y las

⁵ HONGXIU LI, MATTI MÄNTYMÄKI, XIANFENG ZHANG “*Digital Services and Information Intelligence. 13th IFIP WG 6.11 Conference on e-Business, e-Services, and e-Society, I3E 2014 Sanya, China, November 28-30, Proceedings*”, (Eds.), 2014

⁶ La e-administración es el término que utiliza la Comisión Europea para denominar al uso de las tecnologías de la Información y las Comunicaciones en las Administraciones Públicas, combinado con cambios organizativos y nuevas aptitudes, con el fin de mejorar los servicios públicos y los procesos democráticos y reforzar el apoyo a las políticas públicas.

⁷ MATILDE CUENA CASAS, “*La contratación a través de plataformas intermediarias en línea*”, 2020.

⁸ EVANS, P. C., & GAWER, A. “*The Rise of the Platform Enterprise. A Global Survey. The Center for Global Enterprise*”. Figura 1 y 2, 2016.

⁹ OECD, “*Unpacking E-commerce: Business Models, Trends and Policies*”, OECD Publishing, Paris, 2019.

plataformas digitales facilitan el crecimiento y la diversificación de sus ventas. En los últimos años, y predominantemente en la última década, más de un 95 % de la población en nuestro país es usuario habitual de Internet, y más de un 53% utiliza plataformas online. Las más populares en nuestro país son aquellas que se dedican a la búsqueda de bienes y servicios, las que se utilizan para comunicarse e interactuar socialmente como redes sociales, mail o video llamadas y, entre otras, el almacenamiento en cloud¹⁰. Concretamente y a modo de ejemplo, Facebook e Instagram son las plataformas sociales predominantes, Amazon o Wallapop en el comercio electrónico, Netflix o Youtube en el contenido audiovisual, las diferentes plataformas bancarias, plataformas de pago como Pay Pal e incluso plataformas de localización como Google Maps.

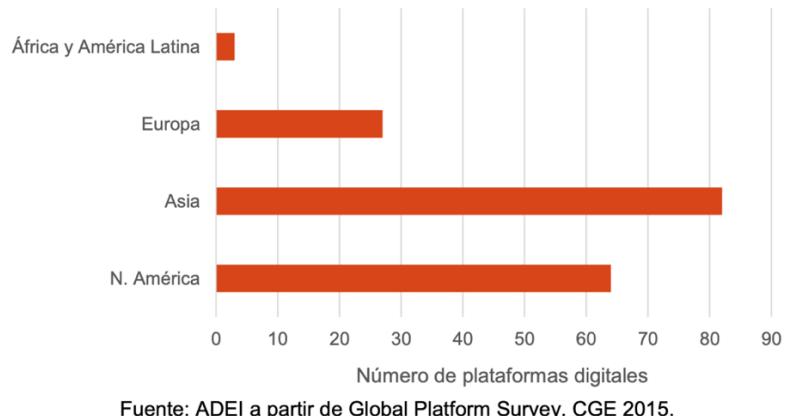


Figura 1: Distribución de las principales plataformas por región geográfica.

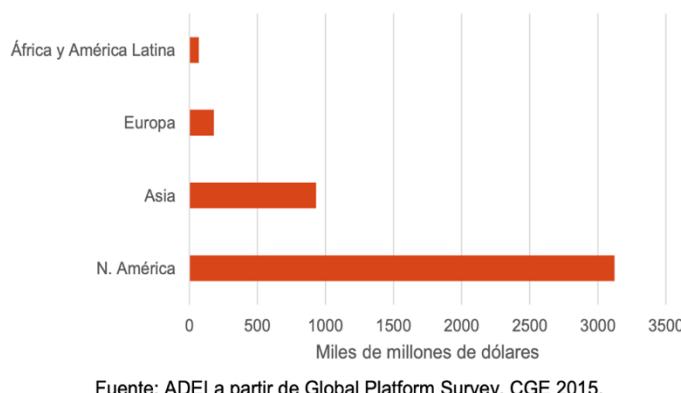


Figura 2: Distribución del valor de mercado de las principales plataformas digitales por región geográfica.

¹⁰ IÑIGO HERGUERA “Competencia y regulación de (algunas) plataformas digitales en la UE”, Instituto Complutense de Análisis Económico (ICAE), 2021. Remisión a Figura 3.

Individuos que utilizan internet para	
e-mail	76,4
participar en redes sociales	64,7
llamadas voip	77,7
buscar información bienes/ servicios	78,3
ver contenidos en sitios para compartir	70,7
vender	14
almacenamiento en cloud/ nube	42,9

Fuente: Uso TIC en los Hogares 2020 (INE).

Figura 3: Individuos en España entre 16 y 74 años de edad que usan distintos servicios de plataformas.

En la actualidad, los efectos de red, combinados con el acceso a los datos y las economías de escala y de alcance, han dado lugar a “*tendencias monopolísticas y a un mayor poder de mercado de las principales plataformas digitales del mundo, que tienen su sede sobre todo en los Estados Unidos y China (...) Las plataformas han reforzado su posición realizando adquisiciones estratégicas de otras empresas, expandiendo sus actividades a nuevos sectores y defendiendo sus intereses ante los poderes públicos*”¹¹. En 2020, estas plataformas reforzaron aún más su situación durante la pandemia.

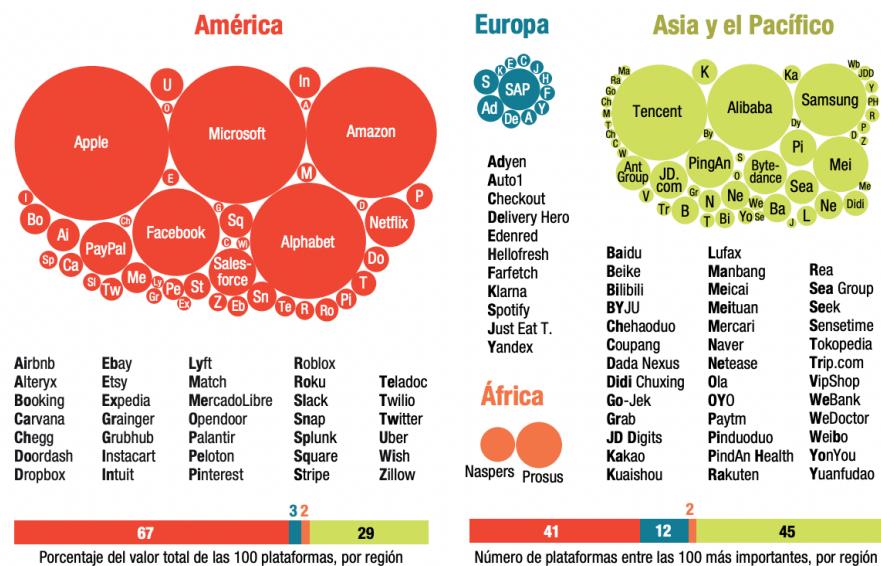


Figura 4: Distribución geográfica de las 100 principales plataformas digitales globales por capitalización bursátil (2021).

¹¹ UNCTAD, CONFERENCIA DE LAS NACIONES UNIDAS SOBRE COMERCIO Y DESARROLLO “*Informe sobre la economía digital 2021, Flujos de datos transfronterizos y desarrollo: para quién fluyen los datos*”, p 23, 2021. Remisión Figura 4.

2.2. PANORAMA NORMATIVO.

El funcionamiento del entorno digital demanda actualmente condiciones competitivas adecuadas tanto en Europa como a nivel internacional. La seguridad, la confianza y el uso que se hace de los servicios digitales, sumado a la creciente importancia que tienen para la economía, el mercado y las empresas, hace necesario actualizar y armonizar la regulación, crear nueva y avanzar de aquella que se ha quedado obsoleta.

La primera manifestación normativa a nivel europeo que se produjo en este sentido fue 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 electrónico¹²). Esta Directiva nació con el propósito de asegurar el progreso económico y social. Concretamente, la Comisión consideró que “*el Derecho comunitario y las características del ordenamiento jurídico comunitario constituyen una baza fundamental para que los ciudadanos y los agentes europeos puedan disfrutar plenamente, y sin tener en cuenta las fronteras, de las oportunidades que ofrece el comercio electrónico*”. La finalidad principal de este texto reglamentario es garantizar la integración jurídica comunitaria que establezca un espacio transfronterizo de libre circulación para los servicios de la sociedad de la información y, por tanto, para el comercio electrónico. El principio fundamental que inspira y legitima a la Comisión Europea a crear esta Directiva es el apartado 2 del artículo 14 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea, el cual establece que el mercado interior supone un espacio sin fronteras interiores, en el que la libre circulación de mercancías y servicios y la libertad de establecimiento están garantizadas. Esta Directiva se basa en tres pilares fundamentales para conseguir dicho objetivo y garantizar la seguridad jurídica y la previsibilidad de la economía digital. En primer lugar, establece el principio del país de origen, según el cual los prestadores de servicios digitales están sujetos a la legislación del Estado miembros en el que estén establecidos. Estos Estados no podrán restringir la libertad de prestación de estos servicios excepto por motivos de orden público, protección de menores o violaciones de la dignidad humana, entre otros. En segundo lugar, la Directiva contiene normas comunes sobre los requisitos de transparencia e información

¹² Fuente: DOUE, <https://www.boe.es/doue/2000/178/L00001-00016.pdf>

requeridos, contratación electrónica y publicidad en línea. A modo de ejemplo, se exige la garantía de que tanto los destinatarios como las autoridades puedan acceder a un mínimo de datos como, por ejemplo, nombre del prestador de servicios, dirección geográfica donde esté establecido o señas que permitan el contacto inmediato con éste. En tercer lugar, establece el régimen jurídico aplicable a los servicios intermediación de la sociedad de la información, los cuales quedan eximidos de la responsabilidad de los datos que transmitan siempre y cuando éstos no hayan originado dicha transmisión, no hayan seleccionado al destinatario y no hayan seleccionado ni modificado los datos transmitidos. Esta protección se denomina “puerto seguro”.

La Directiva 2000/31/CE ha conseguido crear y consolidar un nuevo marco jurídico en Europa. Lo establecido a lo largo de sus 24 artículos ha permitido abordar sus objetivos principales a lo largo de veintidós años, impulsando nueva legislación y asentando una base de la cual partir. Muchos expertos consideran que esta Directiva sigue siendo hoy en día la “*columna vertebral del marco jurídico de la UE para los servicios digitales*”¹³.

En 2002 se incorporó al ordenamiento jurídico español la Directiva 2000/31/CE que acabamos de mencionar, a través de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico. La finalidad principal de esta Ley era eliminar algunas incertidumbres jurídicas estableciendo un marco jurídico que, a su vez, diera confianza a los actores intervenientes para emplear los servicios de la sociedad de la información y la contratación por vía electrónica. Esta normativa va dirigida a los prestadores de servicios establecidos en España y los servicios que presten, excluyéndose los servicios prestados por notarios y registradores en el ejercicio de sus funciones y los servicios prestados por abogados y procuradores en sus funciones de representación y defensa en juicio. Se establece también el *principio de libre prestación de servicios*, según el cual la prestación de servicios de la sociedad de la información no estará restringida excepto si atenta contra el orden público, la protección de la salud o el respeto a la dignidad, entre otros. También, se establecen las obligaciones y el régimen de responsabilidad de los prestadores de servicios de la sociedad de la información, la solución judicial y extrajudicial de conflictos y las infracciones y sanciones. En definitiva,

¹³ TERESA RODRÍGUEZ DE LAS HERAS BALLELL “*The background of the Digital Services Act: looking towards a platform economy*”, 2021, p. 2.

integrar el contenido de la Directiva 2000/31/CE a nuestro ordenamiento jurídico español, el cual en ese momento carecía de regulación.

También en el año 2002 se promulgó la Directiva 2002/65/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de septiembre de 2002, relativa a la comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores. Esta Directiva tenía como objetivo “*poder acceder sin discriminación a la gama más amplia posible de servicios financieros disponibles en la Comunidad, con el fin de poder elegir los que se adapten mejor a sus necesidades (...) es necesario un alto nivel de protección de los consumidores para que pueda aumentar la confianza de los consumidores en la venta a distancia*”¹⁴. Esta Directiva establece, por ejemplo, la obligación de informar al consumidor previamente a la celebración del contrato sobre el proveedor, la obligación de los Estados miembros de velar por el Derecho de rescisión del contrato a distancia o por la existencia de medidas para el pago mediante tarjeta, las sanciones oportunas y la resolución judicial o extrajudicial de conflictos. Una parte de esta Directiva fue incorporada al nuestro Derecho nacional a través de la Ley 34/2003, de 4 de noviembre, de modificación y adaptación de la normativa comunitaria de la legislación de seguros privados. La otra parte relativa al comercio a distancia se incorporó años más tarde con la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.

En los años posteriores, se fueron creando Directivas que iban regulando el mercado electrónico y complementando a lo ya existente. Algunos ejemplos son, la Directiva 2005/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de mayo de 2005, relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores en el mercado interior o la Directiva 2006/114/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, sobre publicidad engañosa y publicidad comparativa. Estas Directivas fueron incorporadas a través de la modificación de la Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal y del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios. Sin embargo, es través de la Ley 29/2009, de 30 de diciembre, por la que se modifica el régimen legal de la competencia

¹⁴ Consideraciones previas (3) de la Directiva 2002/65/CE.

desleal y de la publicidad para la mejora de la protección de los consumidores y usuarios¹⁵, cuando este ámbito sufre una importante reforma.

En 2015, se promulgó la Directiva 2015/2366/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2015 sobre servicios de pago en el mercado interior¹⁶ y por la que se modifican las Directivas 2002/65/CE, 2009/110/CE y 2013/36/UE y el Reglamento (UE) no 1093/2010 y se deroga la Directiva 2007/64/CE¹⁷. Este reglamento establece normas relativas al cobro de tasas de intercambio por las operaciones de tarjetas, ayudando al establecimiento de un mercado integrado efectivo en el ámbito de pagos con tarjeta. También, impone nuevas obligaciones a los proveedores de servicios de pago, como la solicitud de autorización o el Registro en el Estado miembro de origen, así como la designación de autoridades competentes, los contratos marco, gastos aplicables, consentimiento, ejecución de las operaciones de pago o la responsabilidad, entre otros. Toda esta normativa se incorpora a nuestro ordenamiento jurídico español a través del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera¹⁸, estableciéndose un régimen jurídico nuevo para las entidades de pago con el contenido ya dispuesto en la Directiva 2015/2366/UE.

También merecen una breve mención el Reglamento (UE) 2017/1128¹⁹ del Parlamento Europeo y del Consejo de 14 de junio de 2017 relativo a la portabilidad transfronteriza de los servicios de contenidos en línea en el mercado interior y el Reglamento (UE) 2018/302²⁰ del Parlamento europeo y del Consejo de 28 de febrero de 2018 sobre medidas destinadas a impedir el bloqueo geográfico injustificado y otras formas de discriminación por razón de la nacionalidad, del lugar de residencia o del lugar de establecimiento de los clientes en el mercado interior y por el que se modifican los Reglamentos (CE) nº 2006/2004 y (UE) 2017/2394 y la Directiva 2009/22/CE.

¹⁵ Fuente: Boletín Oficial del Estado, <https://www.boe.es/boe/dias/2009/12/31/pdfs/BOE-A-2009-21162.pdf>

¹⁶ Fuente: EURLEX, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=celex%3A32015L2366>

¹⁷ Directiva 2007/64/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de noviembre de 2007, sobre servicios de pago en el mercado interior.

¹⁸ Fuente: Boletín Oficial del Estado, <https://www.boe.es/buscar/pdf/2018/BOE-A-2018-16036-consolidado.pdf>

¹⁹ Fuente: EURLEX, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:32017R1128&from=ES>

²⁰ Fuente: EURLEX, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018R0302&from=EN>

Continuando con el repaso normativo, tiene especial relevancia la Directiva (UE) 2019/2161²¹ del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de noviembre de 2019 por la que se modifica la Directiva 93/13/CEE del Consejo y las Directivas 98/6/CE, 2005/29/CE y 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, en lo que ataÑe a la mejora de la aplicación y la modernización de las normas de protección de los consumidores de la Unión. Esta Directiva también es conocida como “*Directiva omnibus*”. La transposición de esta Directiva (UE) 2019/2161, entre otras, a nuestro Derecho interno se lleva a cabo a través del Real Decreto-ley 24/2021²², de 2 de noviembre, de transposición de directivas de la Unión Europea en las materias de bonos garantizados, distribución transfronteriza de organismos de inversión colectiva, datos abiertos y reutilización de la información del sector público, ejercicio de derechos de autor y derechos afines aplicables a determinadas transmisiones en línea y a las retransmisiones de programas de radio y televisión, exenciones temporales a determinadas importaciones y suministros, de personas consumidoras y para la promoción de vehículos de transporte por carretera limpios y energéticamente eficientes. En este Real Decreto-ley se aplican las nuevas obligaciones adquiridas a través de la Directiva (UE) 2019/2161 en materia de consumidores y usuarios que ya hemos mencionado, la modificación de la normativa ya existente, el Real Decreto-legislativo 1/2007²³, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (TRLGDCU) y en la Ley 3/1991,²⁴ de 10 de enero, de Competencia Desleal.

Respecto del TRLGDCU, la modificación que se produjo a través de este Real Decreto-Ley 24/2021, cambió la redacción del Título IV del Libro primero denominado “*Potestad sancionadora*” puesto que, como he comentado anteriormente, se estableció un nuevo régimen en materia sancionadora. Se introdujo también un nuevo artículo, el artículo 20 bis TRLGDCU sobre medidas correctoras como consecuencias de las prácticas comerciales desleales a disposición de los consumidores y usuarios perjudicados. Este nuevo artículo guarda especial relación y sirve de enlace para analizar

²¹ Fuente: EURLEX, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A32019L2161>

²² Fuente: Boletín Oficial del Estado, <https://www.boe.es/buscar/pdf/2021/BOE-A-2021-17910-consolidado.pdf>

²³ Fuente: Boletín Oficial del Estado, <https://www.boe.es/buscar/pdf/2007/BOE-A-2007-20555-consolidado.pdf>

²⁴ Fuente: Boletín Oficial del Estado, <https://www.boe.es/buscar/pdf/1991/BOE-A-1991-628-consolidado.pdf>

la modificación de la Ley de Competencia Desleal. Podríamos decir que se produce una actualización de la tutela pública y privada contra las prácticas comerciales desleales. En cuanto a la tutela pública, como he mencionado anteriormente, la Directiva 2019/2161 establece un nuevo régimen sancionador y, en cuanto a la tutela privada, se establece la posibilidad de una “reparación privada” del naturaleza contractual con base en las normas reguladoras de las prácticas comerciales desleales con consumidores, es decir, la posibilidad de que los perjudicados por estas prácticas tengan acceso a medidas correctoras de alcance contractual, como la indemnización de daños y perjuicios, la reducción de precio o la resolución del contrato. Sin embargo, esta opción que brinda la Directiva (UE) 2019/2161 no ha sido seguida por el legislador español, estableciéndose únicamente una tutela pública.

Por consiguiente, el uso de los servicios digitales se ha ido desarrollando a lo largo de los años, surgiendo nuevos problemas y estableciendo soluciones. Se ha ido adaptando en primer lugar el Derecho europeo y, más tarde, el Derecho nacional a través de las transposiciones las cuales han ido modificando nuestra normativa ya existente y modernizándola. En la mayoría de los casos, estos problemas han sido manifestados por la consecución de casos en los Tribunales para los cuales no se tenía respuesta, denuncias públicas por parte de consumidores o por los mismos usuarios, incluso algunos han tenido notoriedad pública, ejerciendo una presión social, económica y mediática sobre las autoridades legislativas. En otros casos, ha sido la propia Unión Europea la que, siguiendo sus principios inspiradores, ha ido adaptándose y allanando el camino, impidiendo el bloqueo y abriendo nuevas puertas al desarrollo económico.

Ha sido sin embargo la denuncia pública, la mediatización y la presión la que ha llevado a la Unión Europea a redactar un importante nuevo texto legal que, siguiendo con el legado de la Directiva 2000/31, promete crear un nuevo régimen jurídico e impulsar la utilización de los servicios digitales en todas sus variantes: la propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo relativo a un mercado único de servicios digitales (Ley de servicios digitales). Sirva como ejemplo el Caso Google Android de 2018²⁵, el

²⁵ Decisión de la Comisión de 18 de julio de 2018 relativa a un procedimiento de conformidad con el artículo 102 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea y del artículo 54 del Acuerdo EEE (Asunto AT.40099 - Google Android).

Caso Google Search de 2017²⁶, el caso Google AdSense Search de 2019²⁷ o los diferentes Casos en Francia en 2019²⁸. Pero sin duda el Caso más sonado ha sido el de la ex empleada de Facebook, Frances Haugen. Esta ex empleada de la gigante compañía denunció a ésta por anteponer sus beneficios económicos a la seguridad de los usuarios e incluso a la del sistema democrático al ocultar información tanto a los propios usuarios como a las autoridades gubernamentales de los países, incluso “*ponen en peligro a los niños, causan división y debilitan nuestra democracia*”. También alegó que las malas prácticas que se llevan a cabo con las cuales “engaña repetidamente” a los usuarios sobre los efectos nocivos de sus plataformas. Precisamente esto que denuncia F. Haugen es lo que motiva y fundamenta para la creación de la Ley de Servicios Digitales.

²⁶ Decisión de la Comisión de 27 de junio de 2017 relativa a un procedimiento de conformidad con el artículo 102 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea y del artículo 54 del Acuerdo EEE (Asunto AT.38740 – Google Search (Shopping)).

²⁷ Decisión de la Comisión de 20 de marzo de 2019 relativa a un procedimiento de conformidad con el artículo 102 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea y del artículo 54 del Acuerdo EEE (Asunto AT.40411 – Google Search (AdSense)).

²⁸ Por ejemplo, la multa de 1.200 millones de dólares que la Autoridad de la Competencia de Francia interpuso a Apple por llevar a cabo prácticas anticompetitivas.

3. LA LEY DE SERVICIOS DIGITALES:

3.1. MARCO NORMATIVO.

La modernización del marco jurídico para la prestación de servicios digitales de manera que garantice la innovación tecnológica, el crecimiento económico y los derechos de los consumidores y usuarios es fundamental para conseguir un mercado único digital consolidado y fortalecido. Esta estrategia europea que, como ya sabemos, empezó en el año 2000 con la Directiva 2000/31, debe seguir desarrollándose y transformándose. La PLSD es la principal manifestación del compromiso que tiene la Unión Europea de sentar las bases de una estrategia para hacer frente a los problemas que han ido surgiendo y de eliminar barreras, favoreciendo una economía digital o de plataforma. La PLSD se basa en dos pilares: conjunto de responsabilidades de las plataformas digitales y normas que deben cumplir las plataformas que filtran y controlan el acceso a la información. La PLSD deroga parcialmente la Directiva sobre el comercio electrónico, concretamente, los arts. 12 a 15 de la Directiva 2000/31/CE, que son los que concretan el primer sistema de responsabilidad de los prestadores de servicios intermediarios, si bien la PLSD se basa en estas disposiciones para establecer, en los arts. 3 a 5 y 7 PLSD un pilar normativo renovado que, junto con las previsiones de nueva planta que incorpora la PLSD y que son objeto de especial atención en el presente TFG, modernice, más concretamente, “*la seguridad jurídica que proporciona el marco horizontal de exenciones condicionadas de la responsabilidad de los prestadores de servicios intermediarios, establecido en la Directiva 2000/31/CE, ha hecho posible que aparezcan muchos servicios novedosos y se expandan en el mercado interior (...) dicho marco debe conservarse*”²⁹.

Las deficiencias del marco jurídico actual revelan que existe una insuficiencia normativa para la consolidación de una economía digital, la cual reclama normas armonizadas. Esta insuficiencia es manifiesta, no solo en la falta de definiciones o asunción de nuevos conceptos tecnológicos, sino también de las obligaciones que deben cumplir todos estos nuevos sistemas que se han creado en los últimos años y que carecen de regulación, aunque para muchos expertos el reto no es ese, sino la necesidad de un

²⁹ Considerando (16) de la Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo relativo a un mercado único de servicios digitales (Ley de servicios digitales) y por el que se modifica la Directiva 2000/31/CE.

enfoque regulador armonizado con soluciones no fragmentadas como ocurría en la Directiva 2000/31, en la cual se dejaba a cada Estado miembro libertad para que regulara al respecto. Esta falta de armonización provoca que las disparidades políticas y estratégicas de cada territorio son un obstáculo para el comercio internacional, surgiendo desigualdades e impidiendo el impulso de las plataformas digitales, actividades transfronterizas y transacciones electrónicas: las discrepancias y la diversidad regulatoria fragmentan la estrategia de digitalización.

3.2. OBJETO.

La base jurídica de la PLSD es el artículo 114 TFUE, el cual establece que confiere poder legislativo a la Unión para dictar disposiciones legislativas relativas al establecimiento y funcionamiento del mercado interior.

El objeto principal de la PLSD es garantizar el correcto funcionamiento del mercado interior, especialmente en relación con la prestación de servicios digitales transfronterizos, estableciendo unas condiciones armonizadas previniendo la aparición de obstáculos para la actividad. También, la propuesta pretende garantizar una adecuada supervisión de los servicios digitales y la cooperación entre autoridades a escala de la Unión, para favorecer así la confianza, la innovación y el crecimiento en el mercado interior. En la PLSD también se apuesta por una normativa única, eliminando la fragmentación legislativa existente para garantizar la seguridad jurídica, reducir costes de cumplimiento y permitir una protección equivalente para todos los ciudadanos de la Unión por igual. También se busca la protección de Derechos fundamentales pues, tal y como se establece en la exposición de motivos, los ciudadanos europeos y de otros países *“están expuestos a crecientes riesgos y perjuicios en línea: desde la propagación de contenidos y actividades ilícitos, hasta limitaciones de su libertad de expresión y otros perjuicios sociales”*. Esta exposición supone un evidente riesgo ante el cual la propuesta introduce una importante protección que pretende garantizar que éstos puedan expresarse con libertad, puedan participar en un entorno en línea seguro, puedan ejercer su derecho a la tutela judicial efectiva, a no sufrir discriminación y a que sus datos y privacidad en línea estén protegidos.

La PLSD se estructura en cinco capítulos, a través de los cuales establece obligaciones para los distintos prestadores de servicios digitales. En el Capítulo I se exponen las disposiciones generales, el objeto, el ámbito de aplicación y las definiciones de los principales términos que se utilizan. En el Capítulo II que se refiere a los prestadores de servicios intermediarios, establece una exención de responsabilidad, incluye condiciones, restricciones, obligaciones respecto de las órdenes de actuación contra contenidos ilícitos y de entrega de información requerida por las autoridades nacionales. En el Capítulo III, se abordan las obligaciones de diligencia debida para un entorno en línea transparente y seguro, tanto para los prestadores de servicios intermediarios, incluidos en éstos los prestadores de servicios de alojamiento de datos, como para las plataformas en línea. Algunas de estas obligaciones son la creación de un punto único de contacto que facilite la comunicación directa con las autoridades de los Estado miembros, con la Comisión y con la Junta, obligaciones de transparencia informativa, obligaciones aplicables a los prestadores de servicios o el establecimiento de un sistema interno de tramitación de reclamaciones. Es este Capítulo III el cual vamos a analizar en profundidad y el cual analizaremos más adelante. El Capítulo IV contiene las disposiciones relativas a la aplicación y ejecución del Reglamento, concretamente disposiciones relativas a las autoridades competentes nacionales, a la Junta Europea de Servicios Digitales y a las labores de supervisión, investigación, ejecución y vigilancia de las plataformas en línea de gran tamaño. El Capítulo V se dedica a las disposiciones finales.

3.3. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

El artículo 1 establece que “*el presente Reglamento se aplicará a los servicios intermediarios prestados a destinatarios del servicio que tengan su lugar de establecimiento o residencia en la Unión, con independencia del lugar de establecimiento de los prestadores de dichos servicios (...)* No se aplicará a ningún servicio que no sea un servicio intermediario ni a ningún requisito que se imponga al respecto de un servicio de esa índole, con independencia de si el servicio se presta mediante el uso de un servicio intermediario”

. Por tanto, están sujetos a la PLSD los prestadores de servicios intermediarios y las plataformas digitales que operan en espacio de la Unión Europea, más concretamente, los prestadores de servicios intermediarios, los prestadores de

servicios de alojamiento de datos, las plataformas digitales, las cuales pueden ser de pequeño o de gran tamaño. En el artículo 2 se define a estos sujetos.

En primer lugar, los servicios intermediarios pueden ser de “mera transmisión”, de “memoria tampón” y de “alojamiento de datos”. Estos servicios son aquellos consistentes en transmitir por una red de comunicaciones información facilitada por el destinatario del servicio que puede facilitar el acceso a una red de comunicaciones, el almacenamiento de esta información o el almacenamiento de datos facilitados por el destinatario del servicio y a petición de éste, respectivamente. En segundo lugar, las plataformas en línea pueden definirse como *“un prestador de un servicio de alojamiento de datos que, a petición de un destinatario del servicio, almacena y difunde al público información, salvo que esa actividad sea una característica menor y puramente auxiliar de otro servicio y, por razones objetivas y técnicas, no pueda utilizarse sin ese otro servicio, y la integración de la característica en el otro servicio no sea un medio para eludir la aplicabilidad del presente Reglamento”*.

Pero ¿el alojamiento de datos al que se refiere la PLSD incluye tanto el housing como el hosting³⁰? El servicio housing es aquel en el que se ofrece un centro de datos en el que se alquila espacio y proporciona alojamiento para los servidores de los cuales son dueños y responsables los clientes a diferencia del servicio hosting, el cual consiste en el almacenamiento de información proporcionada a petición del destinatario del servicio³¹.

En respuesta a la pregunta, debemos aclarar que el alojamiento de datos a que se refiere la PLSD incluye únicamente el hosting, pues solo se aplica a servicios intermediarios y el housing no es considerado como tal, ya que no existe en el almacenamiento de información gestionada por un tercero, el cual es responsable de dicha información, sino que los clientes pueden implantar sus propios servidores, los cuales son gestionados por ellos mismos, no por una empresa proveedora. Más concretamente, la PLSD “debe aplicarse a los prestadores de servicios intermediarios, y en particular servicios intermediarios integrados por los servicios conocidos como de «mera transmisión», de «memoria tampón» y de «alojamiento de datos», dado que el crecimiento exponencial del uso que se hace de dichos servicios, principalmente con todo

³⁰ Hosting es la palabra inglesa para referirnos al almacenamiento de datos.

³¹ Artículo 2.f) apartado tercero, PLSD.

*tipo de fines legítimos y beneficiosos para la sociedad, también ha incrementado su importancia en la intermediación y propagación de información y actividades ilícitas o de otro modo nocivas*³². Tal y como se deriva del artículo 2 PLSD, la plataforma en línea es un tipo de almacenamiento de datos o hosting.

Asimismo, es principalmente el ámbito de aplicación lo que diferencia la PLSD de la Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo sobre mercados disputables y equitativos en el sector digital (Ley de Mercados Digitales) (en adelante, LDM)³³.

3.3.1. RELACIÓN ENTRE LA LEY DE SERVICIOS DIGITALES Y LA LEY DE MERCADOS DIGITALES.

Es oportuno para poder entender la PLSD y su contexto mencionar la PLMD. Esta propuesta de norma aborda las consecuencias negativas derivadas del comportamiento de plataformas digitales que actúan como “*guardianes de acceso*” en el mercado único, las cuales tienen un importante impacto en dicho mercado. Estas plataformas ejercen un control sobre el acceso a las mismas así que muchas empresas o profesionales dependen de éstos lo que deriva en muchas ocasiones en prácticas desleales por parte de estos “*guardianes*”. El objetivo principal de la DMA es, por tanto, permitir que las plataformas liberen todo su potencial abordando las incidencias más destacadas de prácticas desleales y de poca disputabilidad, de modo que tanto los usuarios finales como los usuarios profesionales “*puedan aprovechar al máximo los beneficios de la economía de plataformas y la economía digital en general, en un entorno disputable y equitativo*”³⁴.

En cuanto al ámbito de aplicación, esta normativa va dirigida a los servicios básicos de plataforma prestado u ofrecidos por guardianes de acceso a usuarios profesionales, independientemente del lugar de establecimiento o residencia de los guardianes de acceso, tal y como se deriva del artículo 1. Por tanto, únicamente afecta a aquellos servicios básicos de plataforma prestados que sean designados como guardianes de

³² Considerando (5) de la Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo relativo a un mercado único de servicios digitales (Ley de servicios digitales) y por el que se modifica la Directiva 2000/31/CE.

³³ Fuente: EURLEX. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52020PC0842&from=es>

³⁴ Exposición de motivos de la Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo sobre mercados disputables y equitativos en el sector digital (Ley de Mercados Digitales).

acceso, para lo cual deberán cumplir los requisitos del artículo 3: que sirva como puerta de acceso importante para que los usuarios profesionales lleguen a usuarios finales, tener una repercusión significativa en el mercado interior y tener una posición afianzada y duradera en sus operaciones o que sea previsible que se alcance en un futuro próximo. A modo de ejemplo, la LMD prohíbe una serie de prácticas desleales como impedir que los usuarios desinstalen programas informáticos o aplicaciones ya preinstalados, exige la adopción de medidas para que los terceros puedan interactuar con sus programas informáticos, obliga a las plataformas a no mostrar solamente productos propios o impone sanciones por incumplimiento de dichas obligaciones.

Recientemente, se han producido novedades en lo que respecta a la PLDM, concretamente, al igual que en la PLSD, Parlamento y Consejo han llegado a un acuerdo al respecto a fecha de 24 de marzo de 2022. El texto acordado provisionalmente por los negociadores del Parlamento y del Consejo apunta a las grandes empresas que prestan los llamados "servicios básicos de plataforma" más propensas a las prácticas comerciales desleales, como las redes sociales o los motores de búsqueda. Para ser designadas como "gatekeepers", estas empresas también deben proporcionar ciertos servicios como navegadores, mensajeros o redes sociales, que tienen al menos 45 millones de usuarios finales mensuales en la UE y 10.000 usuarios empresariales anuales. El siguiente paso es finalizar el texto a nivel técnico y ser aprobado por el Parlamento y el Consejo³⁵.

3.4. NOVEDADES Y NOTICIA DEL NUEVO RÉGIMEN DE RESPONSABILIDAD DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS INTERMEDIARIOS

Como nos indica el nombre de la PLSD, este texto legal no deroga por completo la Directiva 2000/31/CE sino más bien la modifica. Con el paso de los años y las tantas disposiciones legales que se han ido adoptando en materia de comercio electrónico, la Comisión Europea se comprometió a actualizar las normas que regulan las responsabilidades y obligaciones de los prestadores de servicios digitales centrándose en las plataformas en línea. En los últimos años era evidente que la Directiva 2000/31/CE

³⁵ Nota de prensa “*Deal on Digital Markets Act: EU rules to ensure fair competition and more choice for users*”, Parlamento Europeo.

no acompañaba a la continua regulación y que era arcaica; no estaba actualizada, lo que provocaba lagunas y perjudicaba el progreso; con esta Directiva no se daba solución a los problemas; se llegó a la conclusión de que había que modificarla, más concretamente, “*el presente Reglamento debe complementar pero no afectar a la aplicación de las normas derivadas de otros actos del Derecho de la Unión que regulan determinados aspectos de la prestación de servicios intermediarios, en particular la Directiva 2000/31/CE, con la excepción de los cambios introducidos por el presente Reglamento (...)*”³⁶.

El objetivo principal de esta nueva regulación es resolver aquellos problemas que, por ejemplo, la Directiva 2000/31/CE no resuelve total o parcialmente, así como aquellos que surgen al dejar esta Directiva abierta la posibilidad de que los Estados miembros adopten libremente medidas de ámbito nacional. En las disposiciones finales, concretamente en el artículo 71 PLSD, se establece la supresión de determinadas disposiciones de la Directiva 2000/31/CE: los artículos 12 a 15. Estos artículos regulaban la responsabilidad de los prestadores de servicios intermediarios y se sustituyen por los artículos 3,4,5 y 7 de la PLSD también dedicados a la responsabilidad de estos prestadores de servicios.

Este régimen de responsabilidad, en la Directiva 2000/31/CE, exigía que los prestadores de servicios intermediarios garantizaran que no se pudiera considerar responsable de los datos transmitidos al prestador de estos servicios siempre y cuando éste no hubiera originado la transmisión, no hubiera seleccionado al destinatario y no seleccionara ni modificara dichos datos. Sin embargo, en la PLSD no se involucra al Estado miembro obligando a que sea éste quien garantice, incluyendo también la posibilidad de que un tribunal o autoridad administrativa exija al prestador de servicios el fin a una infracción o el impedimento para que no se produzca. Respecto de la memoria tampón o *caching*³⁷, no varía de lo dispuesto en la Directiva 2000/31/CE, manteniéndose que el prestador no pueda ser considerado responsable del almacenamiento automático,

³⁶ Considerando (9) de la Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo relativo a un mercado único de servicios digitales (Ley de servicios digitales) y por el que se modifica la Directiva 2000/31/CE.

³⁷ El caching o memoria tampón es aquel que 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, con la única finalidad de hacer más eficaz la transmisión ulterior de la información a otros destinatarios del servicio, a petición de estos, artículo 2.f) PLSD.

provisional y temporal realizado con la única finalidad de hacer más eficaz la transmisión ulterior y siempre que éste no modifique la información, cumpla con las condiciones de acceso, con las normas, que no interfiera en la utilización lícita de tecnología y actúe con prontos para retirar la información almacenada. Como en el caso de la mera transmisión, la PLSD no atribuye a los Estados miembros la obligación de garantizar que no se pueda considerar al prestador del servicio como responsable.

La primera modificación importante la podemos observar en el artículo 14 relativo al alojamiento de datos. Respecto de este artículo, el prestador del servicio encargado de almacenar datos proporcionados por el destinatario no será responsable de los datos que almacene siempre y cuando no tenga conocimiento de una actividad o contenido ilícito y actúe con prontitud tras conocerlo, retirando e inhabilitando el acceso al mismo. La PLSD elimina la obligación de los Estados nuevamente y añade un nuevo apartado el cual suprime la exención de responsabilidad para aquellas plataformas en línea que permitan que los consumidores formalicen contratos a distancia con comerciantes cuando ésta presente información que pueda inducir al consumidor a creer que el producto o servicio objeto de la transacción es proporcionado por la plataforma. Se añade también un nuevo artículo relativo a las “*investigaciones voluntarias por iniciativa propia y cumplimiento de la legislación*”, el cual establece que los prestadores de servicios intermediarios que realicen investigaciones por iniciativa propia con la finalidad de detectar, identificar, retirar contenidos ilícitos, inhabilitar el acceso a los mismos o adopten medidas para cumplir con los requisitos del Derechos de la Unión Europea, podrán acogerse a las exenciones de responsabilidad que hemos expuesto anteriormente respecto de la mera transmisión, de la memoria tampón y del alojamiento de datos. Respecto de las últimas novedades al amparo del reciente acuerdo político en el seno del Parlamento europeo, se han introducido varios cambios al texto de la PLSD, como por ejemplo, la imposición de reglas de moderación de contenido más estrictas, la exención de ciertas obligaciones a las micro y pequeñas empresas y el fortalecimiento de los requisitos de transparencia y consentimiento para la publicidad dirigida para proteger a menores y colectivos vulnerables³⁸.

³⁸ Informe sobre la propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo relativo a un Mercado Único de Servicios Digitales (Ley de Servicios Digitales) y por el que se modifica la Directiva 2000/31/CE ([COM\(2020\)0825](#) – C9-0418/2020 – [2020/0361\(COD\)](#)).

También, se mantiene en la PLSD la no obligación general de supervisión o de búsqueda activa de hechos que indiquen la existencia de actividades ilícitas, aunque eximiendo totalmente a los Estados miembros de cualquier obligación o potestad respecto de la misma. Por último, se añaden a éste nuevo régimen jurídico dos obligaciones de información que deben cumplir los prestadores de servicios: órdenes de actuación contra contenidos ilícitos y órdenes de entrega de la información. Respecto de la primera, éstas deberán informar a la autoridad que haya dictado dicha orden acerca de su aplicación y los Estados miembros deberán velar porque dichas órdenes cumplan con una serie de condiciones como, por ejemplo, que contengan una exposición de motivos en la que se explique por qué la información es contenido ilícito o información acerca de las posibles vías de recurso. Respecto de la segunda, es similar a la primera, pero, en este caso, informando a la autoridad de su recepción y aplicación, manteniéndose la misma obligación de los Estados miembros de velar por que se contengan una serie de condiciones.

Este nuevo régimen también tiene impacto en el Derecho español. En la LSSI española, se entiende como servicio de intermediación todo aquel “*servicio de la sociedad de la información por el que se facilita la prestación o utilización de otros servicios de la sociedad de la información o el acceso a la información*”³⁹. Según esta ley, son servicios de intermediación la provisión de servicios de acceso a Internet, la transmisión de datos por redes de telecomunicaciones, la realización de copia temporal de las páginas de Internet solicitadas por los usuarios, el alojamiento en los propios servidores de datos, aplicaciones o servicios suministrados por otros y la provisión de instrumentos de búsqueda, acceso y recopilación de datos o de enlaces a otros sitios de Internet. Llegados a este punto, y tras estudiar la PSLD y su ámbito de aplicación, podemos afirmar que en ningún momento se hace referencia a los instrumentos de búsqueda, acceso y recopilación de datos o de enlace a otros sitios web, por tanto, ¿qué pasa con estos servicios de intermediación que no aparecen en la PLSD? Por lo visto, la PLSD no regula, no incluye obligaciones para los motores de búsqueda, como, por ejemplo, Google. A pesar de esto, en noviembre de 2021, el Consejo solicitó⁴⁰ modificar el alcance para incluir también

³⁹ Anexo, “Definiciones”, LSSI.

⁴⁰ Fuente: Horario del tren legislativo, Parlamento Europeo, <https://www.europarl.europa.eu/legislative-train/theme-a-europe-fit-for-the-digital-age/file-digital-services-act?sid=5801>

explícitamente los motores de búsqueda y agregar obligaciones más estrictas para las plataformas en línea muy grandes.

Tras este repaso, y a modo de introducción del siguiente apartado, la PLSD contiene una serie de reglas de nueva planta y especialmente relevantes que surgen y que tiene un impacto directo en el mercado interior. Los temas que se van a tratar a continuación son: la trazabilidad de los comerciantes, las obligaciones de transparencia informativa de los prestadores de plataformas en línea y los códigos de conducta y protocolo de crisis, así como una breve referencia a la resolución extrajudicial de conflictos.

A modo de ejemplo, para entender la relevancia y a la vez necesidad de esta regulación, es preciso exponer la Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea del asunto C-105/17. En este caso, un consumidor adquirió un reloj pulsera de segunda mano en una plataforma de venta en línea y, tras comprobar que no presentaba las características indicadas en el anuncio, manifestó a la vendedora su deseo de rescindir el contrato. La vendedora se negó a aceptar dicha devolución a lo que el consumidor presentó una reclamación ante la Comisión de protección de los consumidores de su país. Esta Comisión declaró mediante resolución que la vendedora había cometido una falta administrativa, siendo sancionada en base a la Ley nacional de protección de datos al haber omitido indicar en dichos anuncios el nombre, dirección postal y correo electrónico del comerciante, así como el precio final del producto, los impuestos incluidos, las condiciones de pago o el derecho a desistir del contrato a distancia, entre otras. La vendedora recurrió dicha resolución alegando que carecía de la condición de “comerciante”, para lo que el tribunal competente eleva cuestión prejudicial al Tribunal de Justicia de la Unión Europea preguntando *“si una persona que publica en un sitio de Internet un número relativamente elevado de anuncios de venta de artículos de un valor considerable puede ser calificada de «comerciante» en el sentido de la Directiva⁴¹ sobre las prácticas comerciales desleales”*.

⁴¹ Directiva 2005/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de mayo de 2005, relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores en el mercado interior, que modifica la Directiva 84/450/CEE del Consejo, las Directivas 97/7/CE, 98/27/CE y 2002/65/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y el Reglamento (CE) n.o 2006/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo.

Respondiendo a dicha cuestión, el Tribunal de Justicia señala que para ser calificada como “comerciante” tiene que actuar “*con un propósito relacionado con su actividad económica, empresa, oficio o profesión*” o en nombre de un comerciante o por cuenta de éste. Por tanto, la autoridad nacional debe, en primer lugar, determinar si la vendedora actuó con un propósito relacionado con su actividad económica y, en segundo lugar, examinar el estatuto jurídico y las competencias técnicas que tiene el vendedor.

En conclusión, y como se deriva del presente Asunto, nos encontramos ante el problema de trazabilidad, cuya falta de regulación ha provocado indefensión para el consumidor, ya que no existen obligaciones de información, por lo que resulta extremadamente complicado la identificación y la calificación del posible comerciante del que he recibido una oferta y a través del cual he adquirido un producto. Respecto de esta situación, la PLSD establece una serie de obligaciones que expondremos a continuación como, por ejemplo, realizar ofertas si eres comerciante y si así lo has acreditado previamente, protegiendo al consumidor de falsos comerciantes y evitando que el problema que sufre el consumidor al comprar su reloj pulsera, vuelva a producirse.

4. LA TRAZABILIDAD DE LOS COMERCIANTES EN LA PLSD.

Las plataformas en línea han generado una serie de beneficios significativos para los consumidores y han impulsado la innovación, creando nuevas oportunidades a empresas y comerciantes. Este avance también ha supuesto un vehículo para difundir contenidos ilegales o vender productos o servicios ilegales en línea, lo cual plantea riesgos para los derechos de los usuarios y afecta al comercio interior, a la seguridad y al desarrollo de los mercados. Como solución y buscando evitar dichas prácticas, la PLSD establece un nuevo régimen jurídico aplicable a los comerciantes que busca garantizar el buen uso de dichas plataformas únicamente con fines comerciales cuando se formalicen contratos a distancia, un régimen que permita identificar de origen al comerciante y las diferentes etapas que se lleven a cabo a lo largo de la actividad comercial en la plataforma en línea. Este régimen se establece en el artículo 22, “*trazabilidad de los comerciantes*”.

Este artículo 22 obliga a las plataformas en línea a asegurarse de que “*los comerciantes solo pueden utilizar sus servicios para promocionar mensajes o realizar ofertas sobre productos o servicios a los consumidores localizados en la Unión*”. Esta utilización será posible si, previamente a la utilización de los servicios de dicha plataforma, ésta ha obtenido una serie de datos e información sobre los comerciantes que van a hacer uso de ella. Entre las informaciones requeridas por la plataforma al comerciante, se encuentran el nombre, la dirección, el número de teléfono y la dirección de correo electrónico, una copia del documento de identificación, datos bancarios, el nombre, el domicilio, el número de teléfono y la dirección de correo electrónico del operador económico, el registro mercantil en el que dicho comerciante esté inscrito y su número de registro y una certificación del compromiso a ofrecer exclusivamente productos o servicios que cumplan con las disposiciones del Derecho de la Unión. Esta información deberá ser evaluada por la plataforma en línea, la cual deberá asegurarse que es fiable solicitando al comerciante que aporte documentos justificativos de fuentes fiables si fuera necesario. En este punto, la PLSD introduce una novedad: esa evaluación podrá llevarse a cabo mediante el uso de una base de datos en línea oficial de libre acceso puesta a disposición por un Estado miembro o por la propia Unión. Por tanto, también deberá crearse una base de datos a nivel europeo a la cual tengan acceso los Estados y que favorezca el control y la coordinación respecto de la actuación ante estas prácticas.

Una vez la plataforma haya comprobado dichas informaciones y alguna de las proporcionadas sea inexacta o esté incompleta, establecerá un plazo de subsanación del error en un plazo preferiblemente breve. Si este extremo no llegara a producirse, la plataforma suspenderá la prestación de su servicio al comerciante hasta que dicha solicitud sea atendida. La información obtenida del comerciante podrá ser conservada por la plataforma tanto tiempo como dure la relación contractual entre ambos y solamente podrá revelarla a terceros cuando así se exija. Después, la plataforma tiene la obligación de eliminarla. Llegados a este punto, podemos deducir que es una condición indispensable para la utilización de plataformas en línea por parte de los comerciantes cumplir unos requisitos de información transparente y veraz, que garanticen la legalidad y seguridad de dicha plataforma para quienes se comercialicen en ella. Pero ¿las plataformas en línea tienen alguna obligación adquirida con los destinatarios del servicio respecto de dicha información? En efecto. Los apartados 6 y 7 de dicho artículo obligan a las plataformas a poner a disposición de éstos el nombre, la dirección, el número de teléfono y la dirección de correo del comerciante y del operador económico, su inscripción en el Registro mercantil correspondiente y la certificación de compromiso anteriormente mencionada. Estos datos no solo facilitan información de con quién se está contratando, sino también generan confianza en el destinatario al facilitar un canal de comunicación directa y posible en caso de reclamaciones y problemas, aun cuando exista un procedimiento concreto para ello.

Por tanto, este régimen establece una serie de obligaciones que las plataformas deben cumplir para garantizar un entorno seguro y transparente para con los comerciantes y para con los destinatarios de los servicios que en ella se prestan. Esta nueva regulación también tiene un impacto en la empresa, pues supone la implantación dentro de la misma de nuevas obligaciones a cumplir, pudiendo llegar a crear una nueva área, aumentando su estructura interna.

Para mejorar la información a los usuarios, el último acuerdo alcanzado entre Parlamento europeo y Comisión recoge la obligatoriedad de que las plataformas de gran tamaño ofrezcan a éstos un sistema de recomendación de contenidos que no esté basado en la elaboración de perfiles. Cabe añadir que los usuarios recurren a estos sistemas de recomendación que les permiten acceder rápidamente a los contenidos que desean y que estas recomendaciones juegan un papel importante en la amplificación de ciertos

mensajes, la difusión viral de información y la estimulación del comportamiento en línea⁴².

⁴² Enmienda 50, Informe sobre la propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo relativo a un Mercado Único de Servicios Digitales (Ley de Servicios Digitales) y por el que se modifica la Directiva 2000/31/CE ([COM\(2020\)0825](#) – C9-0418/2020– [2020/0361\(COD\)](#)).

5. OBLIGACIONES DE TRANSPARENCIA INFORMATIVA DE LOS PRESTADORES DE PLATAFORMAS EN LÍNEA EN LA PLSD.

En consonancia con el objetivo de exigir mayor transparencia a las entidades comerciales que operan en línea, la PLSD incluye una serie de responsabilidades al respecto para las plataformas, pero también para las autoridades. Estas obligaciones de transparencia informativa van dirigidas hacia dos destinatarios: los prestadores de servicios intermediarios y las plataformas en línea, reguladas en el artículo 13 y 23 respectivamente. En este caso vamos a centrarnos en los prestadores de plataformas en línea, pero sin dejar de lado el artículo 13 ya que están directamente relacionados.

La PLSD en su artículo 13 establece la obligación de publicar informes sobre “*cualquier actividad de moderación de contenidos que hayan realizado durante el período pertinente*” al menos una vez anualmente excepto a aquellos prestadores que sean microempresas o pequeñas empresas. Dichos informes deberán contener la siguiente información: número de órdenes recibidas y de avisos de las autoridades de los Estados miembros respecto de contenidos ilícitos detectados, la actividad de moderación de contenidos realizada por iniciativa propia del prestador, incluido el número y tipo de medidas que afecten a la disponibilidad, visibilidad y accesibilidad de la información proporcionada por los destinatarios del servicio y a la capacidad de los destinatarios para proporcionar información, la cual deberá estar categorizada según el motivo y fundamento y, por último, el número de reclamaciones recibidas a través del sistema interno de tramitación de reclamaciones, su fundamento, las decisiones adoptadas al respecto y el tiempo necesario para adoptarlas. Las obligaciones recogidas en el presente artículo deben ser cumplidas por las plataformas en línea junto con las del artículo 23, el cual, como he mencionado anteriormente, va dirigido únicamente a las plataformas en línea. Este artículo 23 añade la obligación de contener en los informes más información, concretamente, el número de litigios presentados ante los órganos de resolución extrajudicial que más adelante se explicarán en el punto 6.1, el número de suspensiones como consecuencias de las medidas de protección contra usos indebidos y el uso de medios automáticos con fines de moderación de contenidos en dicha plataforma. La Comisión se reserva el poder de establecer nuevos modelos de forma, contenido u otros detalles respecto de estos informes.

Aparte de estos contenidos en los informes, las plataformas en línea deberán publicar información sobre el número mensual de destinatarios del servicio activos en cada Estado miembro al menos una vez cada seis meses. También, esta información actualizada y calculada deberá ser comunicada al coordinador de servicios digitales de establecimiento si este la solicitara. Este coordinador de servicios digitales de establecimiento⁴³ es una nueva figura que se implanta y el cual actuará en el Estado miembro donde el prestador de un servicio intermediario esté establecido o su representante legal resida o esté establecido. Más concretamente, el coordinador de servicios digitales será una “*autoridad independiente con estrictos requisitos para llevar a cabo sus tareas con imparcialidad y transparencia. El nuevo coordinador de servicios digitales de cada Estado miembro será un importante centro regulador que garantizará la coherencia y la competencia digital*”⁴⁴. Este coordinador podrá exigir a la plataforma información sobre el cálculo y los datos utilizados, la cual no podrá contener datos personales.

⁴³ Artículo 2, letra l) de la Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo relativo a un mercado único de servicios digitales (Ley de servicios digitales) y por el que se modifica la Directiva 2000/31/CE.

⁴⁴ COMISIÓN EUROPEA, “*Questions and Answers: Digital Services Act*”, 20 de mayo de 2022, https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/es/QANDA_20_2348

6. CÓDIGOS DE CONDUCTA Y PROTOCOLO DE CRISIS EN LA PLSD.

Un código de conducta podría definirse, en el ámbito en el que nos encontramos, como “*acuerdo sistematizado de normas, generalmente de carácter programático, que regulan la conducta de unos determinados sujetos del comercio internacional en unos ámbitos concretos de actuación*”⁴⁵. Con la implantación de estos códigos de conducta, la Unión Europea busca aumentar la colaboración con otros prestadores de servicios, abogando por medidas de autorregulación. Las grandes plataformas en línea deben cumplir con los compromisos adquiridos en los códigos de conducta y protocolos de crisis, en particular,” mediante *la determinación, la evaluación y la reducción de los riesgos sistemáticos generados por su sistema y sus servicios*”⁴⁶. Este cumplimiento será verificado por expertos independientes a través de informes de auditoría presentados por las plataformas. Los códigos de conducta se encuentran regulados en el artículo 35 y 36 y el protocolo de crisis en el 37 de la PLSD.

En primer lugar, nos ocuparemos de los códigos de conducta. Estos códigos nacen para contribuir a la aplicación de la PLSD, centrándose en combatir los contenidos ilícitos y riesgos sistemáticos principalmente en materia de competencia y protección de datos personales. Su elaboración deberá ser impulsada por la Comisión y la Junta Europea de Servicios Digitales⁴⁷ y se llevará a cabo si se da una circunstancia concreta: si se genera un riesgo sistemático significativo, es decir, cuando se difundan contenidos ilícitos a través de sus servicios, cualquier efecto negativo para el ejercicio de los derechos fundamentales al respecto de la vida privada y familiar, la libertad de expresión e información, la prohibición de la discriminación y los derechos del niño y/o la manipulación deliberada de su servicio. Cuando este riesgo afecte a varias plataformas en línea de gran tamaño, la Comisión invitará a éstas, a otras plataformas en línea de gran tamaño, a otras plataformas en línea, a prestadores de servicios intermediarios, a organizadores de la sociedad civil u otras partes interesadas a participar en la elaboración de estos códigos en los cuales se establezcan compromisos para reducir riesgos a través de medidas o marcos de información periódica y resultados. Pero invitar a su elaboración no es la única obligación que tienen la Comisión

⁴⁵ Fuente: RAE.

⁴⁶ Exposición de motivos de la Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo sobre mercados disputables y equitativos en el sector digital (Ley de Mercados Digitales), número 61.

⁴⁷ Se trata de un grupo consultivo independiente integrado por coordinadores de servicios digitales para la supervisión de los prestadores de servicios intermediarios. Está regulada en el artículo 47 PLSD.

y la Junta, pues éstos deben asegurarse de que exponen claramente sus objetivos y de que los participantes informen periódicamente a la Comisión y a sus respectivos coordinadores de servicios digitales sobre las medidas que puedan adoptarse y sus resultados. También, deberán evaluar si estos códigos cumplen con los fines del presente Reglamento, vigilando, evaluando y publicando sus conclusiones.

La PLSD diferencia un subtipo de código de conducta, aquel relativo a la publicidad en línea, el cual busca contribuir a una mayor transparencia en la publicidad en línea. Estos códigos se suman a las ya establecidas obligaciones sobre transparencia de la publicidad en línea de los artículos 24 y 30. En este caso, la Comisión “*tratará de asegurarse de que los códigos de conducta persigan una transmisión efectiva de información, con pleno respeto a los derechos e intereses de todas las partes implicadas, y la existencia de un entorno competitivo, transparente y equitativo en la publicidad en línea, de conformidad con el Derecho de la Unión y nacional, en particular en materia de competencia y protección de los datos personales*”. Estos códigos de conducta deberán contener, como mínimo, los siguientes temas: la transmisión de información que obre en poder de los intermediarios de publicidad en línea a los destinatarios del servicio y, en segundo lugar, la transmisión de información que obre en poder de los prestadores de servicios intermediarios de publicidad en línea a los depósitos en los que las plataformas en línea contengan la información sobre el contenido de la publicidad, la persona física o jurídica en cuyo nombre se presenta el anuncio, el periodo en el que se haya presentado, si estaba destinada a presentarse a un particular o a varios grupos concretos de destinatarios del servicios y el número total de destinatarios alcanzados. La elaboración de estos códigos deberá ser fomentada por la Comisión en el plazo de un año desde la fecha en la que se aplique el Reglamento, aplicándose como máximo en un plazo de seis meses desde entonces.

En segundo lugar, se establece la posibilidad de elaborar “*protocolos destinados a abordar situaciones de crisis que se limiten estrictamente a circunstancias extraordinarias que afecten a la seguridad pública o a la salud pública*”⁴⁸. La Comisión invitará a las plataformas en línea a participar conjuntamente en la elaboración, prueba y aplicación de estos protocolos, los cuales deberán incluir alguna o algunas de las siguientes

⁴⁸ Artículo 37.1, PLSD.

medidas: presentar información destacada sobre la situación de crisis proporcionada por las autoridades de los Estados miembros o en el ámbito de la Unión, asegurar que el punto de contacto con las autoridades de los Estados miembros, con la Comisión y con la Junta sea responsable de la gestión de la crisis y adaptar los recursos dedicados al cumplimiento de las obligaciones de notificación y acción, de acceso al sistema interno de tramitación de reclamaciones, de alertadores fiables, de medidas de protección contra usos indebidos y de reducción de riesgos, a las necesidades creadas por la situación de crisis. Las autoridades de los diferentes Estados miembros podrán verse involucradas en la presente tarea, así como los organismos, oficinas, agencias de la Unión u organizaciones de la sociedad civil u otras cuando así lo crea conveniente la Comisión.

Por último, la Comisión deberá asegurarse de que estos protocolos aborden de manera clara y concisa los parámetros para determinar qué constituye la circunstancia extraordinaria específica que el protocolo de crisis pretende abordar y los objetivos que persigue, el papel de cada uno de los participantes y las medidas que deben adoptar en la preparación del protocolo de crisis y una vez que se haya activado este, procedimientos claros para determinar cuándo ha de activarse el protocolo de crisis, así como el periodo durante el cual deberán aplicarse las medidas que se adopten una vez activado el protocolo de crisis, que se limite a lo estrictamente necesario para abordar las circunstancias extraordinarias concretas de que se trate, salvaguardias para contrarrestar posibles efectos negativos para el ejercicio de los derechos fundamentales consagrados en la Carta, en particular la libertad de expresión e información y el derecho a la no discriminación y un proceso para informar públicamente sobre las medidas que se adopten, su duración y sus resultados, una vez finalice la situación de crisis. Estos protocolos podrán ser revisados por los participantes si la Comisión considera que no son eficaces para combatir la situación de crisis o para salvaguardar los derechos fundamentales.

6.1. BREVE REFERENCIA A LA RESOLUCIÓN EXRAJUDICIAL DE CONFLICTOS.

En la PLSD se exponen una variedad de resoluciones de litigios. En primer lugar, se ofrece la posibilidad de resolverse a través de sistemas internos de tramitación de reclamaciones contemplado en el artículo 17. Las plataformas en línea deberán facilitar a los destinatarios del servicio un sistema interno eficaz de tramitación de reclamaciones que permita presentarlas por vía electrónica y de manera gratuita siempre y cuando estén

fundamentadas en información de contenido ilícito o incompatible con sus condiciones. Aparte de esto, se ofrece al destinatario del servicio otra vía de reclamación o una nueva oportunidad de que sus pretensiones sean estimadas en caso de que no hayan podido resolverse a través del sistema interno. El órgano de resolución extrajudicial de litigios, para que pueda ser certificado como tal por el coordinador de servicios digitales del Estado miembro, deberá cumplir con las siguientes condiciones: imparcialidad e independencia de las plataformas en línea y de los destinatarios del servicio prestado, que posee los conocimientos necesarios en relación con las cuestiones que se plantean o con la aplicación y ejecución de las condiciones de uno o varios tipos de plataformas, la capacidad para resolver litigios de manera rápida, eficaz y eficiente en cuanto a costes y al menos en una lengua oficial de la Unión y que la resolución del litigio se lleve a cabo con arreglo a unas normas de procedimiento claras y justas. En caso de que se resuelva el litigio en favor del destinatario, la plataforma deberá reembolsar al destinatario los honorarios y otros gastos que el destinatario haya desembolsado o deba desembolsar en relación con la resolución del litigio. En caso contrario, si se resuelve a favor de la plataforma, el destinatario no estará obligado a reembolsar los honorarios u otros gastos que la plataforma haya desembolsado o deba desembolsar en relación con la resolución del litigio. Los coordinadores de servicios digitales deberán notificar a la Comisión los órganos de resolución extrajudicial que hayan certificado indicando que cumplen con los requisitos anteriormente mencionados. La Comisión publicará una lista de esos órganos junto con las especificaciones correspondientes.

Existen otras posibilidades para el destinatario, ya que puede recurrir la decisión ante un tribunal de conformidad con la legislación aplicable o llevar a cabo un procedimiento de resolución alternativa de litigio para los consumidores de acuerdo con la Directiva 2013/11/UE relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y por la que se modifica el Reglamento (CE) no 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE.

7. CONCLUSIONES.

Las plataformas digitales se han convertido en el modelo organizativo predominante en la economía digital creando una economía de red y provocando un gran impacto en las empresas, pues se han visto obligadas a transformar su estructura, sus estrategias y su organización. Este avance ha ido acompañado a lo largo de los años de una normativa de goteo en torno a la Directiva 2000/31/CE. El marco jurídico que estableció esta Directiva permitió el avance del mercado interior hacia un mercado cada vez más digital, garantizando derechos de los consumidores y protegiéndolos. En los últimos tiempos, debido a los avances tecnológicos, se empezaron a crear lagunas normativas al surgir nuevos servicios en línea que la Directiva 2000/31/CE no contemplaba, haciendo más evidente cada vez la necesidad de modificar ese pilar normativo. Esta insuficiencia es manifiesta, no solo en la falta de definiciones o asunción de nuevos conceptos tecnológicos, sino también de las obligaciones que deben cumplir todos estos nuevos sistemas que se han creado en los últimos años y que carecen de regulación.

Como solución a estos problemas, se propone la PLSD, la cual busca garantizar el correcto funcionamiento del mercado interior, especialmente en relación con la prestación de servicios digitales transfronterizos, estableciendo unas condiciones armonizadas previniendo la aparición de obstáculos para la actividad, modificando la Directiva 2000/31/CE. Más concretamente, deroga alguno de sus artículos y establece un nuevo régimen de responsabilidad para los prestadores de servicios intermediarios. Añade también interesantes y necesarias novedades como la trazabilidad de los comerciantes, las obligaciones de transparencia informativa de los prestadores de servicios de plataformas en línea, la necesidad de que las plataformas de gran tamaño implanten códigos de conducta y protocolos de crisis respecto de los riesgos sistémicos que en ellas se produzca, así como la posibilidad de resolver extrajudicialmente los conflictos que en el seno de las plataformas puedan producirse.

A día de hoy, la PLSD está más cerca de convertirse en una realidad. El pasado 23 de abril de 2022, el Parlamento y los Estados miembros llegaron a un acuerdo provisional sobre la PLSD y la PLMD. El próximo paso es la finalización del texto a nivel técnico y verificado por los letrados-lingüistas, antes de su aprobación formal por el Consejo y el Parlamento. Una vez completado este proceso, entrará en vigor veinte días después de su

publicación en el Diario Oficial de la UE, y las reglas comenzarán a aplicarse quince meses después⁴⁹.

⁴⁹ <https://www.europarl.europa.eu/news/es/press-room/20220412IPR27111/ley-de-servicios-digitales-acuerdo-para-que-internet-sea-transparente-y-seguro>

8. BIBLIOGRAFÍA Y DOCUMENTACIÓN.

- J. C. SERRANO, “*El sector servicios en la economía global: transformaciones y consecuencias*”, 2011.
- HONGXIU LI, MATTI MÄNTYMÄKI, XIANFENG ZHANG “*Digital Services and Information Intelligence. 13th IFIP WG 6.11 Conference on e-Business, e-Services, and e-Society, I3E 2014 Sanya, China, November 28-30, 2014, Proceedings*”, (Eds.).
- MATILDE CUENA CASAS, “*La contratación a través de plataformas intermediarias en línea*“, 2020.
- EVANS, P. C., & GAWER, A. “*The Rise of the Platform Enterprise. A Global Survey. The Center for Global Enterprise*”, 2016.
- OECD, *Unpacking E-commerce: Business Models, Trends and Policies*, OECD Publishing, Paris, 2019.
- IÑIGO HERGUERA “*Competencia y regulación de (algunas) plataformas digitales en la UE*”, Instituto Complutense de Análisis Económico (ICAE), 2021.
- UNCTAD, CONFERENCIA DE LAS NACIONES UNIDAS SOBRE COMERCIO Y DESARROLLO, “*Informe sobre la economía digital 2021, Flujos de datos transfronterizos y desarrollo: para quién fluyen los datos*”, 2021.
- TERESA RODRÍGUEZ DE LAS HERAS BALLELL, “*The background of the Digital Services Act: looking towards a platform economy*”, 2021.
- WIEWIORRA, L. AND GODLOVITCH, I., ”*The Digital Services Act and the Digital Markets Act - a forward-looking and consumer-centred perspective - IMCO Workshop Proceedings*”, Publication for the committee on Internal Market and Consumer Protection, Policy Department for Economic, Scientific and Quality of Life Policies, European Parliament, Luxembourg, 2021.
- COMISIÓN EUROPEA, “*Questions and Answers: Digital Services Act*”, 20 de mayo de 2022
- Decisión de la Comisión de 18 de julio de 2018 relativa a un procedimiento de conformidad con el artículo 102 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea y del artículo 54 del Acuerdo EEE (Asunto AT.40099 - Google Android).
- Decisión de la Comisión de 27 de junio de 2017 relativa a un procedimiento de conformidad con el artículo 102 del Tratado de Funcionamiento de la Unión

Europea y del artículo 54 del Acuerdo EEE (Asunto AT.38740 – Google Search (Shopping)).

- Decisión de la Comisión de 20 de marzo de 2019 relativa a un procedimiento de conformidad con el artículo 102 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea y del artículo 54 del Acuerdo EEE (Asunto AT.40411 – Google Search (AdSense)).
- Informe sobre la propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo relativo a un Mercado Único de Servicios Digitales (Ley de Servicios Digitales) y por el que se modifica la Directiva 2000/31/CE ([COM\(2020\)0825](#) – C9-0418/2020– [2020/0361\(COD\)](#)).
- Nota de prensa “*Deal on Digital Markets Act: EU rules to ensure fair competition and more choice for users*”, Parlamento Europeo.

9. ANEXO: RELACIÓN DE LEGISLACIÓN CITADA.

- Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo relativo a un mercado único de servicios digitales (Ley de servicios digitales) y por el que se modifica la Directiva 2000/31/CE
- Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo sobre mercados disputables y equitativos en el sector digital (Ley de Mercados Digitales).
- Reglamento (UE) 2017/1128 del Parlamento Europeo y del Consejo de 14 de junio de 2017 relativo a la portabilidad transfronteriza de los servicios de contenidos en línea en el mercado interior.
- Reglamento (UE) 2018/302 del Parlamento Europeo y del Consejo de 28 de febrero de 2018 sobre medidas destinadas a impedir el bloqueo geográfico injustificado y otras formas de discriminación por razón de la nacionalidad, del lugar de residencia o del lugar de establecimiento de los clientes en el mercado interior y por el que se modifican los Reglamentos (CE) nº 2006/2004 y (UE) 2017/2394 y la Directiva 2009/22/CE.
- Directiva (UE) 2015/1535 del Parlamento Europeo y del Consejo de 9 de septiembre de 2015 por la que se establece un procedimiento de información en materia de reglamentaciones técnicas y de reglas relativas a los servicios de la sociedad de la información
- 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)
- Directiva 2002/65/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de septiembre de 2002 relativa a la comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores, y por la que se modifican la Directiva 90/619/CEE del Consejo y las Directivas 97/7/CE y 98/27/CE.
- Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2015 sobre servicios de pago en el mercado interior y por la que se modifican las Directivas 2002/65/CE, 2009/110/CE y 2013/36/UE y el Reglamento (UE) nº 1093/2010 y se deroga la Directiva 2007/64/CE
- Directiva (UE) 2019/2161 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de noviembre de 2019 por la que se modifica la Directiva 93/13/CEE del Consejo y las

Directivas 98/6/CE, 2005/29/CE y 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, en lo que atañe a la mejora de la aplicación y la modernización de las normas de protección de los consumidores de la Unión

- Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.
- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
- Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal.
- Ley 29/2009, de 30 de diciembre, por la que se modifica el régimen legal de la competencia desleal y de la publicidad para la mejora de la protección de los consumidores y usuarios.
- Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.
- Real Decreto-ley 24/2021, de 2 de noviembre, de transposición de directivas de la Unión Europea en las materias de bonos garantizados, distribución transfronteriza de organismos de inversión colectiva, datos abiertos y reutilización de la información del sector público, ejercicio de derechos de autor y derechos afines aplicables a determinadas transmisiones en línea y a las retransmisiones de programas de radio y televisión, exenciones temporales a determinadas importaciones y suministros, de personas consumidoras y para la promoción de vehículos de transporte por carretera limpios y energéticamente eficientes.