

# I. ¿Cómo garantizar con eficacia la seguridad de los usuarios en línea?

---

Este módulo del cuestionario se estructura en varios apartados:

**Primero**, se trata de recabar pruebas, experiencia y datos, desde la perspectiva de varias partes interesadas, sobre las actividades ilegales en línea tal como se definen en las legislaciones nacionales y en la europea. Esto incluye la disponibilidad en línea de productos ilegales (por ejemplo, productos peligrosos, mercancías falsificadas, mercancías prohibidas y restringidas, tráfico de especies protegidas y mascotas, medicamentos ilegales u ofertas engañosas de complementos alimenticios), contenidos ilegales (por ejemplo, de incitación ilegal al odio, materiales de abuso sexual de menores o contenidos que vulneren los derechos de propiedad intelectual) y servicios o prácticas ilegales por infringir la legislación en materia de protección de los consumidores (por ejemplo, estafas, publicidad engañosa o llamamientos a comprar dirigidos a menores). Se contemplan todos los tipos de actividades ilegales desde el punto de vista tanto civil como penal.

A continuación, se le pregunta sobre otras actividades en línea que, pese a no ser necesariamente ilegales, pueden perjudicar a los usuarios, tales como propagar desinformación o contenidos nocivos para los menores.

Además, se recaban datos y opiniones informadas sobre los riesgos potenciales de retirar por error contenidos legítimos. Asimismo, se pregunta por la transparencia y rendición de cuentas de las medidas adoptadas por los servicios digitales y las plataformas en línea, en particular a la hora de intermediar en el acceso de los usuarios a sus contenidos y permitir la supervisión por terceros. Los participantes también pueden estar interesados por una serie de cuestiones relacionadas que se recogen en el módulo de la consulta centrado en la publicidad en línea.

**En segundo lugar**, se estudia qué responsabilidades y obligaciones proporcionadas y adecuadas podrían imponerse a los intermediarios en línea, en particular las plataformas en línea, a la hora de abordar el conjunto de cuestiones tratadas en el primer apartado.

El módulo no aborda el régimen de responsabilidad de los intermediarios en línea, que se estudia con mayor detalle en el módulo siguiente.

## 1. Principales problemas y experiencias

### A. Experiencias y datos sobre actividades ilegales en línea

#### Productos ilegales

1 ¿Alguna vez ha encontrado en las plataformas en línea productos ilegales (por ejemplo, productos falsificados, mercancías prohibidas y restringidas, especies protegidas, tráfico de animales de compañía, medicamentos ilegales u ofertas engañosas de complementos alimenticios)?

- No, nunca
- Sí, una vez
- Sí, varias veces
- No lo sé

### 3 Detalle su respuesta.

*3000 caracteres como máximo*

### 4 ¿Hasta qué punto le resultó fácil averiguar a quién debía notificar el producto ilegal?

Puntúe de 1 estrella (muy difícil) a 5 estrellas (muy fácil)



### 5 ¿Hasta qué punto le resultó fácil notificar el producto ilegal?

Puntúe de 1 estrella (muy difícil) a 5 estrellas (muy fácil)



### 6 ¿Hasta qué punto le satisfizo el procedimiento seguido tras su notificación?

Puntúe de 1 estrella (muy poco) a 5 estrellas (mucho)



### 7 ¿Sabe qué medidas se tomaron tras su notificación?

- Sí
- No

### 8 Explique su respuesta.

*3000 caracteres como máximo*

### 9 Según su experiencia, ¿es más fácil acceder a este tipo de productos desde el inicio de la pandemia de COVID-19?

- No, no lo creo
- Sí, he visto más a menudo ofertas ilegales
- No lo sé

### 10 ¿Qué buenas prácticas puede señalar a la hora de combatir la disponibilidad de productos ilegales en línea desde el comienzo de la pandemia de COVID-19?

*5000 caracteres como máximo*

## Contenidos ilegales

11 ¿Alguna vez ha encontrado contenidos ilegales en línea (por ejemplo, incitación ilegal a la violencia, el odio o la discriminación por motivos de raza, origen étnico, género u orientación sexual, material relacionado con el abuso sexual de menores, propaganda terrorista, contenidos difamatorios, contenidos que vulneran los derechos de propiedad intelectual e industrial o que infringen la legislación en materia de protección de los consumidores)?

- No, nunca
- Sí, una vez
- Sí, varias veces
- No lo sé

18 ¿De qué manera ha cambiado la difusión de contenidos ilegales desde el inicio de la pandemia de COVID-19? Explique su respuesta.

*3000 caracteres como máximo*

19 ¿Qué buenas prácticas puede señalar a la hora de combatir la difusión de contenidos ilegales en línea desde el comienzo de la pandemia de COVID-19?

*3000 caracteres como máximo*

No tengo conocimiento de que se hayan puesto en práctica nuevas campañas desde el comienzo de la pandemia

20 ¿Qué medidas toman las plataformas en línea para minimizar los riesgos para los consumidores de verse expuestos a estafas y otras prácticas desleales (por ejemplo, publicidad engañosa o llamamientos a comprar dirigidos a menores)?

*3000 caracteres como máximo*

21 ¿Considera adecuadas estas medidas?

- Sí
- No
- No lo sé

22 Explique su respuesta.

*3000 caracteres como máximo*

## B. Transparencia

1 Si alguna vez se han retirado o bloqueado sus contenidos o su oferta de productos y servicios en una plataforma en línea, ¿le informó la plataforma?

- Sí, me informó antes de tomar la medida
- Sí, me informó posteriormente
- Sí, pero no en todas las ocasiones o no todas las plataformas
- Nunca se me informó
- No lo sé

3 Explique su respuesta.

*3000 caracteres como máximo*

4 Si alguna vez se ha dirigido a un servicio digital para pedir que se retire o bloquee el acceso a este tipo de contenidos u ofertas de productos o servicios, ¿se le informó del curso dado a la solicitud?

- Sí, se me informó
- Sí, pero no en todas las ocasiones o no todas las plataformas
- Nunca se me informó
- No lo sé

5 Cuando se le recomiendan contenidos —por ejemplo, productos en venta en una plataforma, vídeos para visualizar, artículos para leer o usuarios a quien seguir— ¿le es posible obtener suficiente información sobre los motivos por los que se le recomiendan? Explique su respuesta.

*3000 caracteres como máximo*

NO. Simplemente aparecen sin justificación, aparecentando ser algo fortuito.

## C. Actividades que pueden ocasionar daños pero no ilegales en sí mismas

1 Según su experiencia, ¿están los niños adecuadamente protegidos en línea frente a comportamientos nocivos tales como la manipulación por adultos (grooming) y el acoso (bullying)?

*3000 caracteres como máximo*

En la economía tradicional, las sociedades democráticas nos hemos dotado de herramientas de vigilancia y control sobre el acceso a ciertos contenidos que, siendo legales, pueden ser inadecuados para determinados segmentos de la población.

Las medidas diseñadas para la economía tradicional no están aplicándose a los nuevos servicios digitales, generando una brecha que escapa a toda lógica o coherencia desde el punto de vista del objetivo final de la norma: la protección de los menores ante contenidos como el juego online, contenidos pornográficos, cyberbullying, sexting, #ana (anorexia) y #mia (bulimia), etc. Lo mismo se puede decir de contenidos directamente ilícitos que deben ser perseguidos como delitos como la pederastia, el acoso digital en temas de violencia de género, el discurso del odio y discriminatorio en redes, el terrorismo, etc.

La confianza de los consumidores es crítica para lograr una economía digital próspera. Los objetivos principales de los responsables políticos y sectoriales deberían conseguir que las personas tengan el control de sus datos personales, se preserve la identidad de los individuos y se mantengan seguros los datos de las personas. Adicionalmente, muchos prestadores de servicios digitales no son transparentes en su relación con los usuarios. Es preciso adoptar medidas que garanticen esa transparencia.

No existe un terreno de juego equilibrado para los servicios tradicionales y los nuevos servicios de comunicaciones digitales y ello está provocando disfunciones en objetivos de política regulatoria más allá de toda duda como razones de seguridad nacional, orden público y salud pública. De hecho, la inexistencia de controles está generando problemas graves y crecientes que afectan en mayor medida a segmentos más expuestos o más vulnerables como los menores o las mujeres víctimas de la violencia de género. Es imprescindible establecer un conjunto de obligaciones proporcionado y equilibrado

para dotar de las herramientas necesarias a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad o a los jueces para poder proteger adecuadamente a los ciudadanos, ya sea en el ámbito digital o analógico.

2 ¿Hasta qué punto está de acuerdo con las siguientes afirmaciones relacionadas con la desinformación en línea?

	Totalmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	NS /NC
Gobiernos extranjeros u otros grupos organizados pueden manipular fácilmente las plataformas en línea para difundir mensajes que dividen	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Para proteger la libertad de expresión en línea, deben oírse voces diversas	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La desinformación se propaga mediante la manipulación de procesos algorítmicos en las plataformas en línea	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Puede confiarse en que las prácticas internas de las plataformas en línea garantizan suficientemente la integridad democrática, el pluralismo, la no discriminación, la tolerancia, la justicia, la solidaridad y la igualdad de género.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 3 Explique su respuesta.

*3000 caracteres como máximo*

La Inteligencia Artificial (IA) y los algoritmos deben centrarse en el ser humano, respetando normas éticas y evitando tanto la discriminación injustificada como los resultados anticompetitivos. El aumento de la prevalencia de noticias falsas en los medios y las redes sociales se ha convertido también en una preocupación global para individuos y gobiernos. Las redes sociales se han constituido en la principal fuente de información para muchas personas, desempeñando un papel cada vez más decisivo en los procesos políticos. Los algoritmos tienen un papel decisivo en la difusión de noticias falsas, al decidir quién ve cada artículo e información concreta de acuerdo con los intereses de los usuarios y otros datos sobre los mismos recabados anteriormente. Los algoritmos deben ser por tanto también parte de la solución. Una mayor responsabilidad, la rendición de cuentas y la transparencia constituyen principios básicos que deberían guiar la búsqueda de soluciones al dilema de las noticias falsas. En definitiva, las plataformas digitales deben adoptar principios éticos y mejorar la transparencia y la capacidad de elección de los usuarios.

### 4 Según su experiencia personal, ¿de qué manera ha cambiado la propagación de actividades nocivas (pero no ilegales) desde el inicio de la pandemia de COVID-19? Explique su respuesta.

*3000 caracteres como máximo*

### 5 ¿Qué buenas prácticas puede señalar para combatir este tipo de prácticas nocivas desde el comienzo de la pandemia de COVID-19?

*3000 caracteres como máximo*

## **D. Experiencias y datos sobre retirada errónea de contenidos, productos o servicios**

Esta sección trata sobre situaciones en las que se retiran por error contenidos, productos o servicios ofrecidos en línea, a diferencia de otras situaciones en las que puede estar justificado debido, por ejemplo, al carácter ilegal de dichos contenidos, productos o servicios (v. secciones anteriores del presente cuestionario).

### 1 ¿Sabe si hay datos de la extensión y el impacto de las retiradas erróneas de contenidos, productos o servicios o los cierres de cuentas? ¿Puede contarnos alguna experiencia concreta?

*5000 caracteres como máximo*

***Las preguntas siguientes van dirigidas a las organizaciones.  
Los particulares pueden pasar directamente a la sección 2 sobre las responsabilidades de las plataformas en línea y otros servicios digitales***

3 ¿Cuál es su experiencia en cuanto a la denuncia de contenidos u ofertas de productos o servicios a su juicio ilegales a plataformas en línea u otro tipo de servicios de intermediación en línea? Explique en qué calidad y por qué medios ha denunciado contenidos.

*3000 caracteres como máximo*

4 En su caso, ¿cuáles son los costes de estas actividades para su organización?

*3000 caracteres como máximo*

5 En particular, ¿ha tenido problemas en relación con contenidos o productos ilegales accesibles desde la UE pero intermediados por servicios establecidos en terceros países? En caso afirmativo, ¿cómo los resolvió?

*3000 caracteres como máximo*

6 Si parte de sus actividades consiste en enviar notificaciones u órdenes de retirada de contenidos, productos o servicios ilegales ofrecidos a través de servicios de intermediación en línea, o en tomar otras medidas en relación con dichos contenidos, productos o servicios, indique si informa de estas actividades y de sus resultados:

- Sí, mediante informes de transparencia periódicos
- Sí, mediante informes a una autoridad supervisora
- Sí, en respuesta a solicitudes de información pública
- Sí, por otros medios. Explique su respuesta.
- No, no se hacen este tipo de informes

8 ¿Tiene su organización acceso a datos o información de las plataformas en línea?

- Sí, a los datos comunicados periódicamente por la plataforma con arreglo a la ley
- Sí, a datos específicos que solicitamos como autoridad competente
-

Sí, a través de acuerdos bilaterales o especiales

- Con arreglo a un acuerdo contractual con la plataforma
- Sí, a través de informes de transparencia disponibles en general
- Sí, a través de API (interfaces de programación de aplicaciones) disponibles en general
- Sí, mediante raspado de páginas web u otros métodos independientes de extracción de datos de la web
- Sí, porque los usuarios ejercen su derecho a transferir datos personales
- Sí (otros). Detalle su respuesta en el recuadro siguiente.
- No

10 ¿Qué fuentes utiliza para obtener información sobre los usuarios de las plataformas en línea y otros servicios digitales tales como vendedores de productos en línea, proveedores de servicios, propietarios de sitios web o proveedores de contenidos en línea? ¿Con qué finalidad solicita esta información?

*3000 caracteres como máximo*

No utilizamos este tipo de fuentes

11 ¿Utiliza información WHOIS sobre registro de nombres de dominio e información relacionada?

- Sí
- No
- No lo sé

13 ¿Qué valor tiene esta información para usted?

Puntúe de 1 estrella (no especialmente importante) a 5 estrellas (extremadamente importante)



14 ¿Utiliza o sabe de fuentes alternativas de datos de este tipo? Explique su respuesta.

*3000 caracteres como máximo*

No

---

***Las preguntas siguientes van dirigidas a los intermediarios en línea.***

## A. Medidas tomadas contra productos, servicios y contenidos ilegales en línea compartidos por los usuarios

1 ¿En su caso, de qué sistemas dispone para hacer frente a actividades ilegales por parte de usuarios de su servicio (venta de productos ilegales — por ejemplo, productos falsificados, productos inseguros, mercancías prohibidas y restringidas, tráfico de especies protegidas y mascotas—, difusión de contenidos ilegales o prestación ilegal de servicios)?

- Un sistema de notificación y acción para que los usuarios informen sobre actividades ilegales
- Un canal específico a través del cual las autoridades informan de actividades ilegales
- Cooperación con organizaciones de confianza que denuncian actividades ilegales previa evaluación acelerada de la notificación
- Un sistema de identificación de usuarios profesionales («conozca a su cliente»)
- Un sistema de penalización de usuarios reincidentes
- Un sistema que, al saber que los consumidores han adquirido productos ilegales, le permite informarles
- Equipos de moderación multilingüe
- Sistemas automatizados para detectar actividades ilegales. Especifique el sistema de detección y el tipo de contenidos ilegales para los que se utiliza
- Otros sistemas. Detalle su respuesta en el recuadro siguiente.
- No hay ningún sistema

2 Explique su respuesta.

*5000 caracteres como máximo*

3 ¿Qué problemas ha tenido a la hora de utilizar estos sistemas?

*5000 caracteres como máximo*

4 En su tienda (si procede), ¿tiene políticas o medidas específicas para identificar a los vendedores establecidos fuera de la Unión Europea?

- Sí
-

No

5 En la medida de lo posible, cuantifique los costes de las medidas de «notificación y acción» u otras medidas de notificación y retirada de diferentes tipos de productos, servicios y contenidos ilegales, según proceda.

*5000 caracteres como máximo*

6 Facilite información y cifras sobre el importe correspondiente a los diferentes tipos de contenidos, servicios y productos ilegales notificados, detectados, retirados y restablecidos, y sobre el número de quejas recibidas de los usuarios. Si publica esta información en informes periódicos de transparencia, indíquelo o incluya enlaces a la información publicada.

*5000 caracteres como máximo*

7 ¿Cuenta con medidas para detectar e informar sobre la incidencia de comportamientos sospechosos (es decir, comportamientos que podrían conducir a actos delictivos tales como la adquisición de materiales destinados a cometer este tipo de actos)?

*3000 caracteres como máximo*

## **B. Medidas contra otros tipos de actividades que podrían ser perjudiciales, pero que no son ilegales en sí mismos**

1 Sus condiciones generales o sus condiciones de servicio ¿prohíben actividades tales como las siguientes?

- Propagación de desinformación política en período electoral
- Otros tipos de desinformación coordinada, por ejemplo, en caso de crisis sanitaria
- Contenidos nocivos para los menores
- Manipulación (grooming) o acoso (bullying) de menores
- Contenidos nocivos para otras personas vulnerables
- Contenidos nocivos para las mujeres
- Odio, violencia e insultos (distintos de la incitación ilegal al odio)
- Otras actividades no ilegales en sí, pero que podrían considerarse nocivas

2 Explique su política.

*5000 caracteres como máximo*

3 ¿Tiene un sistema para notificar este tipo de actividades? ¿Qué medidas implican?

*3000 caracteres como máximo*

4 ¿Qué otras medidas adopta? Explique las medidas para cada tipo de comportamiento.

*5000 caracteres como máximo*

5 En la medida de lo posible, cuantifique los costes relacionados con dichas medidas.

*5000 caracteres como máximo*

6 ¿Tiene políticas específicas para proteger a los menores frente a comportamientos nocivos tales como la manipulación (grooming) o el acoso (bullying)?

- Sí
- No

7 Explique su respuesta.

*3000 caracteres como máximo*

### **C. Medidas de protección de productos y contenidos legales**

1 ¿Ofrece su organización a los usuarios un mecanismo interno de reclamación y recurso en caso de retirada de contenidos o cierre de cuenta erróneos?

- Sí
- No

2 ¿Qué medidas adopta cuando un usuario se opone a la retirada de sus productos o contenidos o a restricciones de su cuenta? ¿Se restablecen los contenidos o el producto?

*5000 caracteres como máximo*

3 ¿Qué normas de calidad y mecanismos de control aplica a las herramientas que utiliza para la detección o retirada automatizada, de contenidos, productos, servicios, cuentas de usuario, bots, etc.?

*3000 caracteres como máximo*

4 ¿Tiene un mecanismo independiente que supervise la aplicación de sus políticas de contenidos?

- Sí
- No

5 Explique su respuesta.

*5000 caracteres como máximo*

#### **D. Transparencia y cooperación**

1 ¿Facilita por iniciativa propia la información siguiente?

- Información a los usuarios en caso de que se retiren, bloqueen o degraden sus productos o contenidos
- Información a los autores de notificaciones sobre el curso dado a las mismas
- Información a los compradores de productos retirados por ser ilegales

2 ¿Publica informes de transparencia sobre su política de moderación de contenidos?

- Sí
- No

3 ¿Incluyen los informes los datos siguientes?

- Número de cierres y suspensiones de cuentas en aplicación de sus condiciones de servicio
-

Número de cierres de cuentas tras evaluarse su legalidad

- Notificaciones recibidas de terceros
- Comunicación por las autoridades de incumplimientos de sus condiciones de servicio
- Solicitudes por las autoridades de retirada de actividades ilegales
- Número de recursos a decisiones de retirada
- Número de contenidos restablecidos
- Otros: detalle su respuesta en el recuadro siguiente

4 Explique su respuesta.

*5000 caracteres como máximo*

5 ¿Qué información hay disponible sobre las herramientas automatizadas que utiliza para identificar contenidos, productos o servicios ilegales y, en su caso, sobre sus resultados? ¿Quién tiene acceso a esa información? ¿En qué formatos?

*5000 caracteres como máximo*

6 ¿Cómo pueden acceder terceros a datos sobre sus servicios digitales y según qué condiciones?

- Condiciones contractuales
- Asociaciones especiales
- API (interfaces de programación de aplicaciones) disponibles para acceder a los datos
- Información comunicada y agregada a partir de informes
- Portabilidad a otros servicios a petición de los usuarios
- A instancia directa de la autoridad competente
- Informes periódicos dirigidos a la autoridad competente
- Otros medios. Especifique cuáles

7 Explique o incluya referencias de los distintos casos de intercambio de datos y explique su política sobre los distintos fines para los que se intercambian.

*5000 caracteres como máximo*

*Las siguientes preguntas están abiertas a todos los participantes.*

## 2. Clarificación de las responsabilidades de las plataformas en línea y otros servicios digitales

1 ¿Qué responsabilidades (es decir, obligaciones legales) deberían imponerse a las plataformas en línea y según qué condiciones?

A su juicio, ¿deben adoptar estas medidas todas las plataformas en línea o solo determinadas plataformas (por ejemplo, según su tamaño, capacidad o alcance de los riesgos de exposición a actividades ilegales por parte de sus usuarios)? Si considera que solo deben adoptar algunas de las medidas las grandes plataformas, indique qué medidas.

	Sí, todas las plataformas en función de las actividades para las cuales intermedian (por ejemplo, alojamiento de contenidos o venta de productos o servicios)	Sí, solo las grandes plataformas	Sí, solo las plataformas con un riesgo particular de exposición a actividades ilegales por parte de sus usuarios	La ley no debe obligar a tomar este tipo de medidas
Mantener un sistema efectivo de «notificación y acción» sobre productos o contenidos ilegales	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mantener un sistema de evaluación del riesgo de exposición a productos o contenidos ilegales	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Contar con equipos de moderación de contenidos con formación y recursos adecuados	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Responder sistemáticamente a las solicitudes de las fuerzas y cuerpos de seguridad	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cooperar con las autoridades nacionales y los cuerpos y fuerzas de seguridad según procedimientos claros.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cooperar con organizaciones de confianza y con conocimientos demostrados que puedan informar				

sobre actividades ilegales para efectuar análisis rápidos («alertadores fiables»)	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Detectar contenidos, productos o servicios ilegales	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En particular, al intermediar en ventas de productos o servicios, informar a los usuarios profesionales de sus obligaciones según la legislación de la UE	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Instar a los usuarios profesionales a identificarse claramente (política de «conozca a su cliente»)	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Facilitar medios técnicos que permitan a los usuarios profesionales cumplir sus obligaciones (por ejemplo, permitirles publicar en la plataforma la información precontractual que los consumidores deben recibir según la legislación aplicable en materia de consumo)	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informar a los consumidores al tener conocimiento de retiradas o ventas de productos ilegales	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cooperar con otras plataformas en línea intercambiando mejores prácticas, información o herramientas para combatir actividades ilegales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Ser transparentes sobre las políticas y medidas en materia de contenidos y sus efectos	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mantener un sistema eficaz de «contranotificación» para que los usuarios puedan impugnar decisiones erróneas de retirar productos o contenidos.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Otras. Especifique cuáles	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 2 Si desea explicar sus decisiones, detalle su respuesta.

5000 caracteres como máximo

En cuanto a la colaboración con las autoridades, se debe garantizar que los riesgos de comisión de delitos en el ámbito de sus servicios se gestionan de forma adecuada y que las autoridades competentes disponen de las herramientas necesarias para garantizar la persecución de delitos también en el ámbito digital.

En cuanto a la gestión adecuada de los riesgos, los servicios digitales deberán realizar un análisis de riesgos sobre la posibilidad de que sus usuarios incurran en la comisión de ciertas actividades ilegales (por ejemplo, alteración del orden público<sup>7</sup>, apología del terrorismo, discurso del odio, delitos contra la intimidad y el honor, protección de derechos del menor, protección de derechos de propiedad intelectual, etc.) y establecer las medidas de gestión de riesgos adecuadas.

Adicionalmente, en el caso de que finalmente se cometiese algún delito en el ámbito digital, los prestadores de servicios de sociedad de la información deben estar obligados a colaborar con las autoridades competentes en la persecución de dicho delito a través de diferentes vías que, como mínimo, incluirían la obligación de entrega de la información disponible y la cesación de prestación del servicio digital, en caso de ser requerido por las autoridades competentes una vez que se den las condiciones de patente incumplimiento normativo.

Asimismo, debería ser exigible el establecimiento de procedimientos y mecanismos de protección por parte de los prestadores de servicios digitales que garanticen la integridad y la posibilidad de recuperación de la información de los usuarios en caso de pérdida accidental o como consecuencia de ciberataques cuyo objetivo es el secuestro de la información para exigir un pago para su recuperación.

3 A su juicio ¿qué información enviada por usuarios y terceros a las plataformas en línea sería necesaria y suficiente para notificar actividades ilegales por parte de usuarios del servicio (venta de productos, ofertas de servicios o intercambio de contenidos ilegales)?

- Localización exacta: por ejemplo, el URL
- Motivo exacto para considerar ilegal la actividad
- Descripción de la actividad
- Identidad de la persona u organización que envía la notificación Explique en qué circunstancias es necesaria esa información:
- Otros (especifique cuáles)

4 Explique su respuesta.

*3000 caracteres como máximo*

5 A su juicio, ¿qué debe hacerse en caso de reaparición de contenidos, productos o servicios ilegales? ¿Qué planteamientos son eficaces y proporcionados?

*5000 caracteres como máximo*

6 En caso de utilizarse herramientas automatizadas para detectar contenidos, productos o servicios ilegales, ¿qué oportunidades y riesgos ofrece su uso en relación con los diferentes tipos de actividades ilegales y las particularidades de los diferentes tipos de herramientas?

*3000 caracteres como máximo*

7 ¿Qué debe hacerse en caso de difusión de productos, servicios o contenidos ilegales a través de múltiples plataformas y servicios? ¿Son necesarias disposiciones específicas ante los riesgos que plantean en los dos casos siguientes?

- a. Servicios digitales establecidos fuera de la Unión
- b. Vendedores establecidos fuera de la Unión que se dirigen a los consumidores de la UE a través de plataformas en línea

*3000 caracteres como máximo*

8 ¿Qué medidas sería adecuado y proporcionado adoptar respecto de los servicios digitales distintos de plataformas en línea que actúan como intermediarios en línea, por ejemplo, otros tipos de servicios de alojamiento de datos —como los servidores web— o servicios en niveles más profundos de internet —servicios de infraestructura en nube, servicios de distribución de contenidos, servicios de DNS, etc.—?

*5000 caracteres como máximo*

9 ¿Cuáles deben ser los derechos y responsabilidades de otras entidades —por ejemplo, autoridades— o de terceros interesados —por ejemplo, organizaciones de la sociedad civil u organismos para la igualdad— a la hora de contribuir a la lucha contra las actividades ilegales en línea?

*5000 caracteres como máximo*

10 A su juicio, ¿qué medidas adecuadas y proporcionadas deben adoptar las plataformas en línea en relación con actividades o contenidos que puedan ser nocivos, pero no forzosamente ilegales?

*5000 caracteres como máximo*

En primer lugar, informar y colaborar con las autoridades.

En cuanto a la gestión adecuada de los riesgos, los servicios digitales deberán realizar un análisis de riesgos sobre la posibilidad de que sus usuarios incurran en la comisión de ciertas actividades ilegales (por ejemplo, alteración del orden público<sup>7</sup>, apología del terrorismo, discurso del odio, delitos contra la intimidad y el honor, protección de derechos del menor, protección de derechos de propiedad intelectual, etc.) y

establecer las medidas de gestión de riesgos adecuadas.

Adicionalmente, en el caso de que finalmente se cometiese algún delito en el ámbito digital, los prestadores de servicios de sociedad de la información deben estar obligados a colaborar con las autoridades competentes en la persecución de dicho delito a través de diferentes vías que, como mínimo, incluirían la obligación de entrega de la información disponible y la cesación de prestación del servicio digital, en caso de ser requerido por las autoridades competentes una vez que se den las condiciones de patente incumplimiento normativo.

Asimismo, debería ser exigible el establecimiento de procedimientos y mecanismos de protección por parte de los prestadores de servicios digitales que garanticen la integridad y la posibilidad de recuperación de la información de los usuarios en caso de pérdida accidental o como consecuencia de ciberataques cuyo objetivo es el secuestro de la información para exigir un pago para su recuperación.

**11 En particular, ¿cree que hay medidas específicas que las plataformas en línea podrían adoptar en relación con actividades o contenidos potencialmente nocivos para los menores? Explique su respuesta.**

*5000 caracteres como máximo*

Mejorar la ciberseguridad y la ciberresistencia aplicando la “seguridad por diseño” a lo largo de toda la cadena de valor digital; proporcionar a las personas un mayor control y capacidad de elección sobre sus datos y definir de manera concreta la responsabilidad de los intermediarios para luchar contra contenidos dañinos, potencialmente ilegales e ilegales.

**12 Valore la necesidad de las siguientes medidas para hacer frente a la propagación de desinformación en línea. Puntúe cada opción de 1 (completamente innecesaria) a 5 (fundamental).**

	1 (completamente innecesaria)	2	3 (neutra)	4	5 (fundamental)	NS /NC
Informar con transparencia a los consumidores sobre publicidad política y contenidos patrocinados, sobre todo en período electoral	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Facilitar a los usuarios herramientas para denunciar la desinformación en línea y establecer procedimientos transparentes para tramitar sus quejas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Combatir el uso de cuentas falsas, interacciones falsas, bots y comportamientos inauténticos por parte de usuarios a fin de amplificar discursos falsos o engañosos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Herramientas de transparencia y acceso seguro a los datos de las plataformas para investigadores de confianza, que les permitan vigilar comportamientos inadecuados y comprender mejor el impacto de la desinformación y las políticas creadas para contrarrestarla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Herramientas de transparencia y acceso seguro a los datos de las plataformas para las autoridades, que les permitan vigilar comportamientos inadecuados y comprender mejor el impacto de la desinformación y las políticas creadas para contrarrestarla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Evaluaciones de riesgos y estrategias de mitigación adecuadas por parte de las plataformas en línea	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Garantizar el acceso y visibilidad efectivos de fuentes periodísticas diversas, auténticas y profesionales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sistemas de auditoría de las medidas y evaluaciones de riesgo de las plataformas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Supervisión reglamentaria y competencias de auditoría sobre las medidas y evaluaciones de riesgo de las plataformas, también en cuanto a recursos y personal suficientes, y examen responsable de los parámetros de medición y las capacidades en relación con las cuentas falsas y su impacto en la manipulación y amplificación de la desinformación.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Otros (especifique)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 13 Especifique cuáles

*3000 caracteres como máximo*

14 En casos especiales, cuando surgen crisis que suponen amenazas sistémicas para la sociedad, tales como pandemias, y se multiplican las actividades ilegales y nocivas en línea, ¿qué mecanismos de cooperación entre servicios digitales y autoridades son los adecuados?

*3000 caracteres como máximo*

15 A su juicio, ¿qué medidas eficaces deben tomar los proveedores de servicios para proteger la libertad de expresión de sus usuarios? Puntúe cada opción de 1 (completamente innecesaria) a 5 (fundamental).

	1 (completamente innecesaria)	2	3 (neutra)	4	5 (fundamental)	NS /NC
Altos niveles de transparencia en sus condiciones de servicio y decisiones de retirada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Diligencia a la hora de evaluar los contenidos que se les notifiquen para su retirada o bloqueo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mantener un mecanismo eficaz de reclamación y recurso	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Diligencia a la hora de informar a los usuarios cuyos contenidos, productos o servicios se hayan retirado o bloqueado o cuyas cuentas estén amenazadas de suspensión	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mecanismos de control de gran exactitud y diligencia, que podrán incluir una supervisión humana, si se introducen herramientas automatizadas para detectar, retirar o degradar contenidos o suspender cuentas de usuarios;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Permitir la inspección por terceros —por ejemplo, universitarios— de los principales sistemas de moderación de contenidos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Otras. Especifique cuáles	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16 Explique su respuesta.

*3000 caracteres como máximo*

17 ¿Le preocupan otros riesgos, y tiene mecanismos para abordarlos, en relación con otros derechos fundamentales, tales como la libertad de reunión, la no discriminación, la igualdad de género, la libertad de empresa o los derechos del niño? ¿Cómo podrían abordarse?

*5000 caracteres como máximo*

La formación, sensibilización e información constituyen el mecanismo fundamental para prevenir situaciones que vulneren los derechos fundamentales. Es preciso habilitar esquemas de colaboración empresa – centros educativos de primaria y secundaria. Como punto de partida, promover la cooperación en todo lo relativo a la protección de los derechos de los menores, usos de la tecnología, riesgos de la tecnología, etc. Otros elemento necesario para que los ciudadanos puedan reclamar el respeto a sus derechos es su identificación, por lo que se les debería ofrecer a aquellos usuarios que lo deseen la posibilidad de identificarse de manera segura (siguiendo el esquema de la SCA de la PSD2). Garantizar la identidad es fundamental, para asegurar una correcta implementación de las políticas de anti-blanqueo de capitales, así como garantizar la protección de bienes superiores en el ámbito digital como pueden ser el orden público, la protección de los menores, el derecho a la intimidad y el honor y la persecución de delitos muy graves, también en el ámbito digital, como pueden ser la violencia de género, el ciberbullying, etc.

18 A su juicio, ¿qué información deben poner a disposición las plataformas en línea en relación con su política y y sus medidas en relación con los contenidos y productos que ofrecen sus usuarios? Detalle su respuesta en cuanto a identificación de contenidos y productos ilegales, retirada, bloqueo o degradación de los contenidos o productos ofrecidos, mecanismos de reclamación y restablecimiento, formato y frecuencia de esta información y quién puede acceder a la misma.

*5000 caracteres como máximo*

19 ¿Qué tipo de información debe compartirse con los usuarios o las autoridades competentes y otras terceras partes, tales como investigadores de confianza, en relación con el uso de sistemas automatizados por las plataformas en línea para detectar, retirar o bloquear contenidos, productos o cuentas de usuario ilegales?

*5000 caracteres como máximo*

20 A su juicio, ¿qué medidas son necesarias en relación con los sistemas de recomendación algorítmica utilizados por las plataformas en línea?

*5000 caracteres como máximo*

21 A su juicio, ¿es necesario un mayor intercambio de datos entre las plataformas en línea y las autoridades, dentro de los límites del Reglamento general de protección de datos? Elija las situaciones en las que lo considera adecuado:

- Para fines de supervisión en relación con usuarios profesionales de la plataforma —por ejemplo, en el contexto de servicios intermediados por plataformas, tales como los de alojamiento o alquiler de vehículos con conductor—, y para fines de inspección de trabajo o recaudación de impuestos o cotizaciones a la seguridad social
- Para fines de supervisión de las obligaciones propias de las plataformas: por ejemplo, obligaciones de moderación de contenidos, requisitos de transparencia, medidas adoptadas en contextos electorales y para combatir comportamientos inauténticos e injerencias extranjeras
- Solicitudes específicas de los cuerpos y fuerzas de seguridad o el poder judicial
- Con carácter voluntario o contractual, en interés público o para otros fines

22 Explique su respuesta. ¿Qué ventajas tendría? ¿Que problemas podría haber para las empresas, los consumidores u otros terceros?

*5000 caracteres como máximo*

23 ¿Qué tipos de sanciones eficaces, disuasorias y proporcionadas podrían imponerse a las plataformas en línea que incumplieran sistemáticamente sus obligaciones (véase también el último módulo de la consulta)?

*5000 caracteres como máximo*

24 ¿Hay alguna otra cuestión que le gustaría plantear?

*3000 caracteres como máximo*

## II. Revisión del régimen de responsabilidad de los servicios digitales que actúan como intermediarios

---

La responsabilidad de los intermediarios en línea es un ámbito particularmente importante de la legislación en materia de internet tanto en Europa como en el resto del mundo. La Directiva sobre comercio electrónico armoniza las exenciones de responsabilidad aplicables a los intermediarios en línea en el mercado único mediante disposiciones específicas aplicables a diferentes servicios según su papel: desde proveedores de acceso a Internet hasta servicios de mensajería, pasando por prestadores de servicios de alojamiento de datos.

En la sección anterior de la consulta se analizaban las obligaciones y responsabilidades que cabe esperar que cumplan las plataformas y demás servicios en línea, es decir, los procedimientos que deben aplicar para combatir actividades ilegales por parte de los usuarios que hacen una utilización abusiva del servicio. Esta sección se centra en la arquitectura jurídica del régimen de responsabilidad de los proveedores de servicios en caso de actividad ilegal por parte de los usuarios. La Comisión quiere recabar opiniones en torno al funcionamiento del actual régimen de exención de responsabilidad y los aspectos en los que puede ser necesaria una actualización.

2 El régimen de responsabilidad para los intermediarios en línea se contempla principalmente en la Directiva sobre comercio electrónico, que distingue entre diferentes tipos de servicios: los denominados servicios de «mera transmisión», de «almacenamiento temporal» y de «alojamiento» de datos.

En su opinión, ¿son estas categorías suficientemente claras y exhaustivas para caracterizar y regular los servicios de intermediación digital de hoy en día?

Explique su respuesta.

*5000 caracteres como máximo*

En el caso de los servicios de alojamiento de datos, la exención de responsabilidad por los contenidos o actividades de terceros se ve supeditada a la norma de tener «conocimiento efectivo» de las actividades ilegales y «actuar con prontitud» para retirarlos so pena ser considerados responsables.

3 ¿Hay aspectos que requieran ulteriores clarificaciones jurídicas?

*5000 caracteres como máximo*

4 El marco jurídico actual ¿supone un desincentivo para que los proveedores adopten medidas proactivas contra las actividades ilegales? En caso afirmativo, explique cómo podrían corregirse esos factores desincentivadores.

*5000 caracteres como máximo*

5 ¿Cree que es suficientemente claro y aún válido caracterizar el papel que desempeñan los prestadores de servicios intermediarios en la transmisión de información como «de naturaleza meramente técnica, automática y pasiva» ([considerando 42 de la Directiva sobre comercio electrónico](#))? Explique su respuesta.

*5000 caracteres como máximo*

6 La Directiva sobre comercio electrónico también prohíbe a los Estados miembros imponer a los prestadores de servicios intermediarios obligaciones generales o de supervisión a la hora de investigar hechos o circunstancias relacionados con actividades ilegales de sus usuarios.

En su opinión, ¿sigue siendo adecuado hoy en día este planteamiento a la hora de equilibrar los riesgos con los distintos derechos y los objetivos de la política? ¿Son necesarias ulteriores clarificaciones sobre los parámetros de las «obligaciones generales de supervisión»? Explique su respuesta.

*5000 caracteres como máximo*

Es necesaria una actualización y modernización de las regulaciones actuales de manera que las mismas generen un campo equilibrado que garantice que la privacidad, la seguridad y la protección de los consumidores se regular de manera similar en todos los niveles de la cadena de valor, sin importar el domicilio de la empresa.

7 ¿Cree que hay otros puntos en los que puede ser necesario poner al día el régimen de responsabilidad de los servicios digitales que actúan como intermediarios?

*5000 caracteres como máximo*

### III. ¿Qué problemas plantea el poder de control del acceso que tienen las plataformas digitales?

---

Hay un amplio consenso en torno a los beneficios para los consumidores y la innovación y las numerosas eficiencias que generan las plataformas en línea en el mercado único de la Unión Europea. Las plataformas en línea facilitan el comercio transfronterizo dentro y fuera de la UE y abren nuevas oportunidades de negocios a toda clase de empresas y operadores europeos, lo que facilita su expansión y su acceso a nuevos mercados. Ahora bien, reguladores y expertos de todo el mundo consideran que las grandes plataformas están en condiciones de controlar ecosistemas de plataformas cada vez más importantes dentro de la economía digital. Estas grandes plataformas en línea vinculan entre sí a muchas empresas y consumidores. Esto, a su vez, les permite aprovechar sus ventajas en una de sus áreas de actividad (economías de escala, efectos de red e importantes activos de datos) para mejorar o desarrollar nuevos servicios en áreas adyacentes. En la economía de las plataformas, la concentración de poder

económico conduce a un pequeño número de plataformas «ganadoras» que acaparan todo o casi todo el mercado. Para esas plataformas ganadoras, es fácil hacerse con sus competidoras (reales o potenciales), mientras que para las competidoras existentes o las posibles nuevas participantes es muy difícil superar la ventaja competitiva de las plataformas ganadoras.

La Comisión [ha anunciado](#) que «seguirá explorando, como parte del paquete de la norma sobre servicios digitales, normas ex ante para garantizar que los mercados caracterizados por la presencia de grandes plataformas con importantes efectos de red y que controlan el acceso, sigan siendo equitativos y disputables para los innovadores, las empresas y los nuevos participantes».

Este módulo de la consulta quiere recabar la opinión de todas las partes interesadas sobre el ámbito de aplicación, los problemas concretos observados, y la definición, implicaciones y parámetros a la hora de abordar los posibles problemas que plantea el poder económico de las grandes plataformas que controlan el acceso.

La [Comunicación sobre la configuración del futuro digital de Europa](#) subraya que «la política de competencia no basta por sí sola para resolver todos los problemas sistémicos que pueden surgir en la economía de plataformas». Se invita a las partes interesadas a exponer sus puntos de vista sobre posibles nuevos instrumentos de competencia por medio de una consulta pública específica y abierta que se publicará próximamente.

En paralelo, la Comisión también está llevando a cabo un proceso de revisión de las normas de competencia de la UE para garantizar su adecuación a la economía moderna y la era digital. Dentro de este proceso, la Comisión ha puesto en marcha una consulta sobre la propuesta de una nueva herramienta de competencia destinada a colmar las lagunas observadas en la aplicación de las normas de competencia. La iniciativa aborda específicamente los problemas estructurales de competencia que impiden el buen funcionamiento de los mercados y que pueden inclinar la balanza en favor de unos pocos operadores. Podría contemplar, entre otros sectores, determinados mercados digitales o dependientes de las tecnologías digitales enumerados en el informe de los asesores especiales y en otros informes recientes sobre el papel de la política de competencia. Así, la presente iniciativa y los trabajos sobre una propuesta de nueva herramienta de competencia se complementan mutuamente. A fin de garantizar un resultado coherente, los trabajos sobre las dos evaluaciones de impacto discurrirán en paralelo. La Comisión tendrá en cuenta los comentarios recibidos en ambas consultas. De ahí que, al preparar las respuestas a las siguientes preguntas, le invitamos a pensar en su respuesta a [la consulta paralela sobre una nueva herramienta de competencia](#).

1 ¿Hasta qué punto está de acuerdo con las siguientes afirmaciones?

	Totalmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	NS /NC
Los consumidores tienen suficientes opciones y alternativas a las ofertas de las plataformas en línea.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Es fácil para los consumidores cambiar entre servicios prestados por distintas empresas de plataformas en línea y utilizar los mismos o similares servicios en otras plataformas (multiconexión o «multihoming»).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A partir de una plataforma en línea, es fácil para el usuario transferir sus datos a otro proveedor.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Entre los servicios de distintas empresas de plataformas en línea hay un grado suficiente de interoperabilidad.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>				
Existe una asimetría entre lo que saben las plataformas en línea sobre los consumidores y lo que saben los consumidores sobre las condiciones de mercado, y eso permite a las plataformas refinar sus ofertas comerciales.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Para las pyme innovadoras de plataformas en línea es fácil penetrar en el mercado o expandirse.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las empresas tradicionales dependen cada vez más de un número limitado de plataformas en línea de muy grandes dimensiones.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hay un desequilibrio entre el poder de negociación de las plataformas en línea y de sus clientes profesionales.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Al tratar con las plataformas, a menudo se exige a las empresas y los consumidores que acepten condiciones y cláusulas desfavorables en las condiciones contractuales o de utilización.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

<p>Algunas grandes empresas de plataformas en línea (que controlan el acceso) crean obstáculos a la entrada y expansión en el mercado único.</p>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
<p>Las grandes plataformas en línea a menudo aprovechan los activos de sus actividades primarias (base de clientes, datos, soluciones tecnológicas, capacidades del personal, capital financiero) para expandirse a otras actividades.</p>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>				
<p>Cuando las grandes empresas de plataformas en línea se expanden a nuevas actividades, esto a menudo supone un riesgo de menor innovación y de disuasión de la competencia por parte de pequeños operadores innovadores.</p>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>				

**Principales características de las empresas de plataformas en línea que controlan el acceso y principales criterios para evaluar su poder económico**

1 ¿Qué características son pertinentes para determinar el papel de control de acceso que ejercen las grandes empresas de plataformas en línea? Puntúe cada criterio de 1 (nada pertinente) a 5 (muy pertinente):

Base de usuarios grande	
Amplia cobertura geográfica en la UE	
Captan una parte importante de los ingresos totales de un sector o del mercado en el que usted opera	
Impacto en un sector determinado	
Aprovechan fuertes efectos de red	
Aprovechan sus activos para acceder a nuevas áreas de actividad	
Levantán barreras de entrada para los competidores	
Acumulan datos e información diversos y valiosos.	
Hay muy pocos o ningún servicio alternativo disponible en el mercado	
Los usuarios/consumidores están cautivos	
Otros	

## 2 Si ha contestado «otros», especifique

*3000 caracteres como máximo*

## 3 Explique su respuesta. ¿Cómo podrían combinarse diferentes criterios para identificar con precisión las grandes empresas de plataformas en línea que ejercen un papel de control de acceso?

*3000 caracteres como máximo*

La naturaleza global del ecosistema digital genera retos referentes a la fiscalidad, seguridad, privacidad y protección del consumidor. La mayoría de estas áreas se encuentran sujetas a políticas y legislaciones nacionales. El mundo se ha convertido en un mercado global para negocios y comunidades, tanto grandes como pequeñas, gracias a plataformas digitales de todos los tamaños que ofrecen servicios transfronterizos a una base de clientes mundial.

Los mercados digitales son globales, muy dinámicos, fuertemente oligopólicos y con un número importante de nuevos actores que han comenzado a desarrollar su actividad en un mercado que esquivaba las regulaciones existentes, diseñadas y aplicadas desde hace años, que se traducen en unas importantes asimetrías a lo largo de todos los ámbitos de la regulación y fiscalidad, además de desventajas competitivas artificiales.

Es preciso la revisión de los entornos regulatorios para asegurar un terreno de juego equilibrado para todas las empresas. Servicios equivalentes o sustitutorios, a nivel nacional o a nivel global, deben estar sujetos a las mismas condiciones regulatorias y a las mismas obligaciones.

En particular, un número reducido de plataformas globales cuenta con un acceso privilegiado a enormes cantidades de datos, lo que, unido a la adopción de Inteligencia Artificial y algoritmos sustentados en los mismos, tienen el potencial de proporcionar a estas empresas una posición de dominio en los mercados digitales. Este dominio basado en datos les proporciona igualmente la capacidad de extender su influencia a otros mercados tradicionales. No son necesariamente las plataformas digitales propiamente dichas las que generan la preocupación, sino más bien la combinación de efectos de

red, acceso a cantidades ingentes de datos y la utilización de Inteligencia Artificial y algoritmos que, en algunos casos, están transformando algunas plataformas digitales en gatekeepers y cuellos de botella.

En este marco, es necesario potenciar la cooperación internacional y la revisión de la normativa europea que permita definir instrumentos y procedimientos de actuación acordes a la dinámica de mercados actual: revisión del control de fusiones (tener

en cuenta el papel de los datos, régimen de control de las fusiones para que las empresas europeas puedan competir a escala mundial, impacto de innovación en análisis de fusión y conductas, análisis del papel competitivo de las plataformas...) y de los análisis de competencia, mejora de las competencias de los organismos para solicitar información a los agentes digitales, garantía de la seguridad jurídica para la colaboración en materia de competencia (por ejemplo, la notificación voluntaria, etc.).

## 4 ¿Cree que la integración de alguna o todas las actividades siguientes en una única empresa puede reforzar el papel de control de acceso que ejercen las grandes empresas de plataformas en línea («efecto de conglomerado»)? Elija las actividades que a su juicio refuerzan dicho papel:

- servicios de intermediación en línea (plataformas orientadas al público tales como mercados de comercio electrónico, redes sociales, tiendas de

aplicaciones móviles etc. a efectos del [Reglamento \(UE\) 2019/1150](#); v. el glosario).

- motores de búsqueda
- sistemas operativos para dispositivos inteligentes
- reseñas de consumidores en grandes plataformas en línea
- infraestructura de red y/o datos o servicios de nube
- servicios de identidad digital
- servicios de pago (u otros servicios financieros)
- logística física; por ejemplo, servicios de procesamiento de productos
- plataformas de gestión de datos
- servicios de intermediación de publicidad en línea
- Otros. Detalle su respuesta en el recuadro siguiente.

#### 5 Otros (enumérelos)

*1000 caracteres como máximo*

### **Problemas de reciente aparición**

---

***Las siguientes preguntas van específicamente dirigidas a empresas y usuarios profesionales de grandes empresas de plataformas en línea.***

2 Como usuario profesional de grandes plataformas en línea, ¿tiene problemas en relación con condiciones comerciales en las grandes empresas de plataformas en línea?

- Sí
- No

3 Especifique qué tipo de problemas se le plantean y en qué tipos de plataforma (mercados de comercio electrónico, tiendas de aplicaciones, motores de búsqueda, sistemas operativos, redes sociales, etc).

*5000 caracteres como máximo*

4 ¿Le han afectado cláusulas contractuales abusivas o prácticas desleales aplicadas por empresas muy grandes de plataformas en línea? Detalle su

respuesta e indique los efectos a corto, medio y largo plazo en su negocio, en los consumidores y, si procede, en otras partes interesadas.

*5000 caracteres como máximo*

---

***Las siguientes preguntas van específicamente dirigidas a los consumidores usuarios de grandes empresas de plataformas en línea.***

6 ¿Tiene problemas relacionados con las condiciones comerciales al acceder a servicios prestados por grandes empresas de plataformas en línea?

Especifique qué tipo de problemas se le plantean y en qué tipos de plataforma (mercados de comercio electrónico, tiendas de aplicaciones, motores de búsqueda, sistemas operativos, redes sociales, etc).

*5000 caracteres como máximo*

7 ¿Le ha parecido abusiva alguna práctica por parte de grandes empresas de plataformas en línea? Explique su respuesta.

*3000 caracteres como máximo*

---

***Las siguientes preguntas están abiertas a todos los participantes.***

9 ¿Observa problemas específicos y prácticas desleales en las grandes empresas de plataformas en línea?

*5000 caracteres como máximo*

Algunas plataformas digitales dominantes acaparan datos y los custodian para su provecho. Esta situación limita la innovación y las perspectivas de crecimiento de las empresas competidoras locales, más pequeñas en tecnologías clave como inteligencia artificial y big data.

10 A su juicio, ¿qué dificultades particulares de uso e intercambio de datos se plantean en el entorno de las plataformas?

*5000 caracteres como máximo*

11 ¿Qué impacto podrían tener las prácticas desleales que observa en la innovación, la competencia y las posibilidades de elección de los consumidores en el mercado único?

*3000 caracteres como máximo*

12 ¿Dependen las empresas emergentes (startups) o las empresas en expansión (scaleups) de las grandes empresas de plataformas en línea? En los últimos cinco años ¿observa alguna tendencia en el grado de dependencia (aumenta, se mantiene igual o disminuye)? A su juicio ¿qué dificultades, tienen las empresas emergentes o en expansión cuando dependen de grandes empresas de plataformas en línea para penetrar o expandirse en los mercados?

*3000 caracteres como máximo*

13 El papel de control de acceso que ejercen las grandes empresas de plataformas en línea en todo el ecosistema de plataformas ¿qué posibles efectos positivos y negativos tiene en la sociedad (libertad de expresión, protección de los consumidores, pluralidad de medios de comunicación, etc.) y en la economía (disputabilidad del mercado, innovación, etc.)?

*3000 caracteres como máximo*

la inexistencia de controles está generando problemas graves y crecientes que afectan en mayor medida a segmentos más expuestos o más vulnerables como los menores o las mujeres víctimas de la violencia de género.

14 A su juicio ¿qué problemas específicos del sector de medios de comunicación, si los hay, deben abordarse teniendo cuenta el papel de control de acceso que ejercen las grandes plataformas en línea? En su caso, incluya referencias, datos y hechos adicionales.

*3000 caracteres como máximo*

**Regulación de las grandes empresas de plataformas en línea que ejercen un papel de control de acceso**

1 ¿Cree que hay que plantearse adoptar normas específicas para abordar los efectos sociales y económicos negativos del papel de control de acceso que ejercen las grandes empresas de plataformas en línea en ecosistemas enteros de plataformas?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo hasta cierto punto
- En desacuerdo hasta cierto punto
- En desacuerdo
- No lo sé

2 Explique su respuesta.

*3000 caracteres como máximo*

3 ¿Cree que esas normas específicas deben prohibir determinadas prácticas de grandes empresas de plataformas en línea cuyo papel de control de acceso se considera especialmente perjudicial para sus usuarios y consumidores?

- Sí
- No
- No lo sé

4 Explique su respuesta y, a ser posible, detalle los tipos de prohibiciones que a su juicio deben formar parte del conjunto de herramientas reglamentarias.

*3000 caracteres como máximo*

5 ¿Cree que esas normas específicas deben incluir obligaciones para las grandes empresas de plataformas en línea que ejercen un papel de control de acceso?

- Sí
- No
- No lo sé

6 Explique su respuesta y, a ser posible, detalle los tipos de obligaciones que a su juicio deben formar parte del conjunto de herramientas reglamentarias.

*3000 caracteres como máximo*

7 Si considera que deben introducirse normas específicas que establezcan prohibiciones y obligaciones como las mencionadas en sus respuestas a las preguntas 3 y 5, ¿cree que es necesaria una autoridad reguladora específica para hacerlas cumplir?

- Sí
- No
- No lo sé

8 Explique su respuesta.

*3000 caracteres como máximo*

9 ¿Cree que esas normas específicas deben permitir, en caso necesario, la intervención reglamentaria contra determinadas grandes empresas de plataformas en línea mediante medidas correctoras aplicables caso por caso?

- Sí
- No
- No lo sé

10 En caso afirmativo, explique su respuesta y, a ser posible, detalle los tipos de medidas correctoras aplicables caso por caso.

*3000 caracteres como máximo*

11 Si considera que deben introducirse normas específicas como las mencionadas en la pregunta 9, ¿cree que es necesaria una autoridad reguladora específica para hacerlas cumplir?

- Sí
- No

12 Explique su respuesta

*3000 caracteres como máximo*

13 Si considera que es necesaria una autoridad reguladora específica que haga cumplir las normas específicas a las que se refieren las preguntas 3, 5 y 9, ¿considera que debe ser la misma o diferentes autoridades reguladoras? Explique su respuesta.

*3000 caracteres como máximo*

14 ¿En qué nivel debe organizarse la supervisión reglamentaria de las plataformas?

- Nacional
- Europeo
- Nacional y europeo
- No lo sé

15 Si considera que son necesarias normas específicas, ¿qué relación deben tener con las normas vigentes en este sector específico o con cualquier otra normativa sectorial específica?

*3000 caracteres como máximo*

16 ¿Deben intentar contrarrestar los efectos negativos, tanto para la sociedad como para la economía, que se derivan del papel de control de acceso que ejercen las plataformas en línea muy grandes? Explique su respuesta.

*3000 caracteres como máximo*

17 Concretamente, para fomentar la competencia, la innovación y un alto grado de protección de los datos personales y el bienestar de los consumidores, ¿qué medidas serían eficaces en relación con los datos que poseen las empresas muy grandes de plataformas en línea que ejercen un papel de control de acceso, además de las que ya establece el Reglamento general de protección de datos?

*3000 caracteres como máximo*

Crear una Carta de derechos digitales para proteger la dignidad y los derechos de las personas. La responsabilidad de ejecución y cumplimiento de esta nueva carta de derechos digitales debe estar residenciada en la Administración Estatal para asegurar la unidad de mercado y evitar la dispersión normativa.

Impulso a una nueva ética en el uso de los datos. Impulsar el desarrollo de códigos éticos en el uso de los datos, que vayan más allá de la regulación RGPD, promoviendo la transparencia, la seguridad en el uso de los datos, la autorregulación, el control y la capacidad de elección de los usuarios.

Trabajar conjuntamente con el mundo empresarial en el desarrollo de principios éticos en el uso de la Inteligencia Artificial, haciendo un seguimiento de la evolución de las mejores prácticas de la industria. Favorecer la transparencia, la libertad de expresión y la capacidad de elección de los usuarios en el nuevo entorno de medios de comunicación. Promover la adopción de principios éticos por parte de las plataformas de comunicación que impulsen la transparencia y la capacidad de elección de los usuarios sobre cómo desean visualizar la información en las diferentes plataformas de comunicación, así como el desarrollo de algoritmos específicos capaces de detectar las noticias falsas y ofrecer contenido alternativo.

18 Para promover el pluralismo de los medios de comunicación sin perjuicio del principio de subsidiariedad, ¿qué medidas podrían aplicarse a las grandes empresas de plataformas en línea que ejercen un papel de control de acceso?

*3000 caracteres como máximo*

Favorecer la transparencia, la libertad de expresión y la capacidad de elección de los usuarios en el nuevo entorno de medios de comunicación. Promover la adopción de principios éticos por parte de las plataformas de comunicación que impulsen la transparencia y la capacidad de elección de los usuarios sobre cómo desean visualizar la información en las diferentes plataformas de comunicación, así como el desarrollo de algoritmos específicos capaces de detectar las noticias falsas y ofrecer contenido alternativo.

19 En su caso ¿cuáles de los siguientes aspectos son pertinentes de cara a los criterios que debe reunir una posible autoridad reguladora responsable de supervisar a las grandes empresas que ejercen un papel de control de acceso?

- Cooperación institucional con otras autoridades responsables de sectores afines: por ejemplo, las de competencia, protección de datos, servicios financieros, protección de consumidores, ciberseguridad, etc.
- Ámbito paneuropeo
- Cooperación y asistencia transfronterizas rápidas y eficaces entre todos los Estados miembros
- Refuerzo de capacidades dentro de los Estados miembros
- Alto nivel de capacidades técnicas, incluidas de procesamiento de datos y auditoría
- Cooperación con jurisdicciones extracomunitarias
- Otros

21 Explique si estos aspectos deben ser diferentes según el tipo de normas ex ante (véanse las preguntas 3, 5 y 9) que aplicaría la autoridad reguladora.

*3000 caracteres como máximo*

22 En su caso, ¿cuáles de los requisitos y herramientas siguientes podrían facilitar la supervisión reglamentaria de las empresas muy grandes de plataformas en línea (puede elegir varias respuestas):

- Obligación para las plataformas que controlan el acceso de informar a una autoridad pública anunciando su intención de ampliar sus actividades
- Poderes de supervisión para la autoridad pública (por ejemplo, informes periódicos)
- Poderes de investigación de la autoridad pública
- Otros

24 Explique si estos requisitos deben ser diferentes según el tipo de normas ex ante (véanse las preguntas 3, 5 y 9) que aplicaría la autoridad reguladora.

*3000 caracteres como máximo*

25 Teniendo en cuenta [la consulta paralela sobre una propuesta de nueva herramienta de competencia](#), centrada en abordar los problemas estructurales de competencia que impiden el buen funcionamiento de los mercados y falsean la igualdad de condiciones en favor de un número reducido de operadores, valore la idoneidad de cada opción a la hora de abordar los problemas de mercado que surgen en los ecosistemas de plataformas en línea. Puntúe las opciones de 1 (ineficaz) a 5 (la más eficaz).

	1 (ineficaz)	2 (algo eficaz)	3 (suficientemente eficaz)	4 (muy eficaz)	5 (la más eficaz)	No procede / no tengo experiencia o conocimientos al respecto
1. Las actuales normas de competencia bastan para resolver los problemas que surgen en los mercados digitales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
2. Es necesario un marco regulador adicional que imponga obligaciones y prohibiciones a todas las grandes plataformas en línea que tienen poder para controlar el acceso	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
3. Es necesario un marco regulador adicional que permita imponer soluciones a medida a cada gran plataforma en línea que tiene poder para controlar el acceso atendiendo a las circunstancias de cada caso.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
4. Es necesaria una nueva herramienta de competencia que permita abordar caso por caso los riesgos estructurales y la falta de competencia en los mercados (digitales).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
5. Es necesario combinar dos o más entre las opciones 2 a 4.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

26 Explique cuál de las opciones o combinación de opciones sería a su juicio adecuada y suficiente para resolver los problemas de mercado que surjan en los ecosistemas de plataformas en línea.

*3000 caracteres como máximo*

27 ¿Hay alguna otra cuestión que le gustaría plantear?

*3000 caracteres como máximo*

#### IV. Otras cuestiones y oportunidades nuevas, como la publicidad en línea y los contratos inteligentes

---

En los últimos años, la publicidad en línea ha evolucionado sustancialmente hasta representar una fuente de ingresos importante para muchos servicios digitales y otras empresas presentes en línea, abriendo oportunidades sin precedentes para los creadores de contenidos, editores, etc. En gran medida, la maximización de los flujos de ingresos y la optimización de la publicidad en línea ofrecen grandes incentivos para los usuarios profesionales de las plataformas en línea y para las propias plataformas a la hora de formular su política de datos. Pero los ingresos de la publicidad en línea, su mayor visibilidad y su mayor número de destinatarios también suponen un gran incentivo a la aparición de actitudes potencialmente nocivas, por ejemplo, en el caso de las campañas de desinformación en línea.

Otra cuestión que se plantea es la de los «contratos inteligentes», innovación importante para los servicios digitales y de otros tipos, pero también fuente de incertidumbre jurídica.

Esta sección de la consulta pública abierta intenta recabar datos, información sobre las prácticas actuales y opiniones informadas sobre posibles problemas de la publicidad en línea y los contratos inteligentes. Se invita a los participantes a reflexionar sobre otras áreas en las que podrían ser necesarias nuevas medidas que faciliten la innovación en el mercado único. Este módulo no aborda los problemas de privacidad y protección de datos; todos los aspectos relacionados con la recogida e intercambio de datos deben contar con el máximo nivel de protección de datos personales.

#### **Publicidad en línea**

1 Cuando ve un anuncio online, ¿le parece claro quién lo ha puesto?

- Sí, siempre
- A veces, pero puedo encontrar la información si no está claro a primera vista.
- A veces, pero no siempre consigo encontrar esa información.
- No lo sé
- No

2 Como editor en línea (por ejemplo, propietario de una web donde aparecen anuncios), ¿qué tipo de sistema utiliza para cubrir su espacio publicitario? ¿Cuál es su importancia relativa?

	% del espacio publicitario	% de los ingresos publicitarios
Publicidad programática con intermediación mediante ofertas en tiempo real		
Subastas en mercados privados		
Publicidad programática con impresiones garantizadas (no basadas en subastas)		
Publicidad comportamental (microsegmentación)		
Publicidad contextual		
Otros		

3 ¿Qué información pública existe sobre los anuncios que aparecen en una plataforma en línea que usted utilice?

*3000 caracteres como máximo*

4 Como editor, ¿qué tipo de información tiene sobre el anuncio que aparece junto a sus contenidos o en su web?

*3000 caracteres como máximo*

5 ¿En qué medida considera la calidad y fiabilidad de esta información satisfactoria para sus fines?

Valore su nivel de satisfacción



6 Como anunciante o agencia que actúa en nombre del anunciante (en su caso), ¿qué tipos de publicidad programática utiliza para poner sus anuncios? ¿Cuál es su importancia relativa en su inventario de anuncios?

	% del inventario de anuncios	% del gasto en anuncios
Publicidad programática con intermediación mediante ofertas en tiempo real		
Subastas en mercados privados		
Publicidad programática con impresiones garantizadas (no basadas en subastas)		
Publicidad comportamental (microsegmentación)		
Publicidad contextual		
Otros		

7 Como anunciante o agencia que actúa en nombre del anunciante (en su caso), ¿qué tipo de información tiene sobre los anuncios puestos en línea en su nombre?

*3000 caracteres como máximo*

8 ¿En qué medida considera la calidad y fiabilidad de esta información satisfactoria para sus fines?

Valore su nivel de satisfacción



---

***Las preguntas siguientes van dirigidas a las plataformas en línea.***

10 Como plataforma en línea, ¿qué opciones tienen sus usuarios en relación con la publicidad que reciben y los motivos por los que se les dirigen esos anuncios? ¿Pueden los usuarios acceder a su servicio sin recibir publicidad? Explique su respuesta.

*3000 caracteres como máximo*

11 ¿Publica o comparte con investigadores, autoridades u otras terceras partes información detallada sobre los anuncios publicados, sus patrocinadores y sus índices de audiencia? Explique su respuesta.

*3000 caracteres como máximo*

12 ¿De qué sistemas dispone para detectar ofertas ilegales?

*3000 caracteres como máximo*

---

***Las siguientes preguntas están abiertas a todos los participantes.***

14 Según su experiencia, ¿qué medidas y buenas prácticas pueden utilizarse para combatir la colocación de anuncios junto a contenidos o productos ilegales o en webs que difunden este tipo de contenidos o productos y para retirarlos una vez detectados?

*3000 caracteres como máximo*

Posibilidad de denuncia inmediata.

15 Desde su punto de vista, ¿qué medidas conducirían a una adecuada transparencia en el proceso de colocación de anuncios?

*3000 caracteres como máximo*

16 ¿Qué información sobre anuncios en línea debe hacerse pública?

*3000 caracteres como máximo*

17 Según su experiencia, ¿qué sistemas de auditoría eficaces y proporcionados permitirían una rendición de cuentas adecuada en el sistema de colocación de anuncios?

*3000 caracteres como máximo*

18 Desde su perspectiva, ¿cuál es la definición funcional de «publicidad política»? ¿Tiene conocimiento de alguna obligación específica asociada a la «publicidad política» en el ámbito nacional?

*3000 caracteres como máximo*

Publicidad que pretende incidir en la decisión de voto de los ciudadanos.

19 ¿Qué información podría transmitirse de manera adecuada a los consumidores en relación con la publicidad política? A su juicio, ¿se necesitan otras normas y medidas de transparencia para garantizar un uso responsable de la publicidad política y los mensajes políticos?

*3000 caracteres como máximo*

20 Una mayor transparencia y rendición de cuentas en la cadena de valor de la publicidad en línea ¿qué impacto tendría en el poder de control del acceso que tienen las grandes plataformas y qué otras posibles consecuencias tendría, por ejemplo, en el pluralismo de los medios de comunicación?

*3000 caracteres como máximo*

21 ¿Quiere plantear otros problemas en materia de publicidad en línea?

3000 caracteres como máximo

## Contratos inteligentes

1 ¿Hay en la UE claridad jurídica suficiente en torno a la prestación y uso de contratos inteligentes, por ejemplo, en materia de validez, legislación aplicable y jurisdicción?

Puntúe de 1 (insuficiente claridad) a 5 (suficiente claridad)



2 Explique las dificultades que observa.

3000 caracteres como máximo

3 ¿En cuál de los siguientes aspectos considera necesaria una mayor claridad reglamentaria?

- Reconocimiento mutuo de la validez de los contratos inteligentes celebrados en la UE según la legislación nacional
- Normas mínimas de validez de los contratos inteligentes en la UE
- Medidas para garantizar que las obligaciones y derechos legales derivados de un contrato inteligente y su ejecución sean claros e inequívocos, en particular para los consumidores
- Permitir la interrupción de contratos inteligentes
- Claridad sobre la responsabilidad por los daños y perjuicios ocasionados por la ejecución de un contrato inteligente
- Mayor claridad en torno a los contratos inteligentes relacionados con pagos y divisas

4 Explique su respuesta.

3000 caracteres como máximo

5 ¿Hay alguna otra cuestión que le gustaría plantear?

3000 caracteres como máximo

## V. ¿Cómo abordar los desafíos que surgen en torno a la situación de los trabajadores autónomos que prestan servicios a través de plataformas en línea?

---

Las personas que prestan servicios a través de plataformas pueden tener diferentes estatutos jurídicos (trabajadores por cuenta ajena o por cuenta propia). En esta sección se intentan recabar los primeros datos y puntos de vista sobre la situación de los trabajadores autónomos que ofrecen servicios a través de plataformas (alquiler de vehículos con conductor, entrega de alimentos, trabajo doméstico, trabajos de diseño, microtarefas, etc.). También se intentan recabar las primeras opiniones sobre si los problemas detectados son específicos de la economía de plataformas y cuáles serían los obstáculos que se observan a la hora de mejorar la situación de las personas que prestan servicios a través de plataformas. La consulta no aborda los criterios para considerar que las personas que prestan servicios en este tipo de plataformas tienen uno u otro estatuto jurídico.

Las cuestiones que aquí se examinan no se refieren a la venta de productos (por ejemplo, mercados en línea) ni al intercambio de activos (por ejemplo, subarriendo de viviendas) a través de plataformas.

***Las preguntas siguientes van dirigidas a los trabajadores autónomos que ofrecen servicios a través de plataformas en línea.***

### Relación con la plataforma y con el cliente final

1 ¿Qué tipo de servicio ofrece a través de plataformas?

- Entrega de alimentos
- Alquiler de vehículos con conductor
- Traducciones, diseño, desarrollo de software o microtarefas online
- Servicios a la carta de limpieza, fontanería o bricolaje
- Otros (especifique cuáles)

2 Explique su respuesta.

3 ¿Qué requisitos, en su caso, tuvo que cumplir para que le aceptara la plataforma o plataformas a través de las cuales ofrece sus servicios?

4 ¿Tiene relación contractual con el cliente final?

- Sí
- No

5 ¿Recibe alguna directriz u orientación de la plataforma sobre cómo ofrecer sus servicios?

- Sí
- No

7 ¿En qué condiciones puede dejar de utilizar la plataforma para prestar servicios o puede pedirle la plataforma que deje de utilizarla?

8 ¿Cuál es su papel a la hora de fijar el precio pagado por el cliente y cómo se establece su remuneración por los servicios que presta a través de la plataforma o plataformas?

9 ¿Cuáles son los riesgos y responsabilidades en caso de incumplimiento o prestación insatisfactoria del servicio?

### **Situación de los trabajadores autónomos que prestan servicios a través de plataformas**

10 ¿Cuáles son las principales ventajas de prestar servicios a través de plataformas?

*3000 caracteres como máximo*

11 ¿Cuáles son los principales problemas o dificultades que tiene a la hora de prestar servicios a través de plataformas? ¿Adopta la plataforma alguna medida para paliarlos?

*3000 caracteres como máximo*

12 ¿Alguna vez tiene problemas para recibir el pago por su servicio? ¿Tiene la plataforma alguna medida para ayudarle en ese caso?

*3000 caracteres como máximo*

13 ¿Se considera vulnerable o dependiente en su trabajo (económicamente o por otras razones)? En caso afirmativo, ¿por qué?

14 ¿Puede negociar colectivamente con la plataforma o plataformas su remuneración u otras condiciones contractuales?

- Sí
- No

15 Explique su respuesta.

---

*Las preguntas siguientes van dirigidas a las plataformas en línea.*

### **Papel de las plataformas**

17 ¿Qué papel desempeña su plataforma en la prestación del servicio y la celebración del contrato con el cliente?

18 ¿Cuáles son los riesgos y responsabilidades para su plataforma en caso de incumplimiento o prestación insatisfactoria del servicio?

19 ¿Qué ocurre si el cliente no paga el servicio?

20 ¿Es su plataforma propietaria de alguno de los activos utilizados por la persona que presta los servicios?

- Sí
- No

22 Del total de proveedores que ofrecen servicios a través de su plataforma, ¿cuál es el porcentaje de trabajadores por cuenta propia?

- Más del 75 %
-

- Entre un 50 % y un 75 %
- Entre un 25 % y un 50 %
- Menos de un 25 %

### Derechos y obligaciones

23 ¿Cuál es la relación contractual entre la plataforma y las personas que ofrecen servicios a través de ella?

*3000 caracteres como máximo*

24 ¿Quién fija el precio pagado por el cliente por el servicio prestado?

- La plataforma
- La persona que ofrece servicios a través de la plataforma
- Otros (especifique)

25 Explique su respuesta.

*3000 caracteres como máximo*

26 ¿Cómo se reparte el precio pagado por el cliente entre la plataforma y la persona que ofrece los servicios a través de la misma?

*3000 caracteres como máximo*

27 Por término medio, ¿cuántas horas por semana dedican las personas a ofrecer servicios a través de su plataforma?

*3000 caracteres como máximo*

28 ¿Tiene medidas que permitan a las personas que prestan servicios a través de su plataforma ponerse en contacto entre sí y organizarse colectivamente?

- Sí
- No

29 Describa los medios a través de los cuales las personas que prestan servicios en su plataforma se ponen en contacto entre sí.

*3000 caracteres como máximo*

30 En su caso, ¿qué medidas tiene para garantizar que las personas que ofrecen servicios trabajen legalmente (edad mínima, permiso de trabajo, etc.)?  
(Si ya respondió a esta pregunta en el primer módulo de la consulta, no hace falta repetir aquí su respuesta).

*3000 caracteres como máximo*

---

***Las siguientes preguntas están abiertas a todos los participantes***

### **Situación de los trabajadores autónomos que prestan servicios a través de plataformas**

32 ¿Hay aspectos de la situación de las personas que prestan servicios a través de plataformas que deben mejorarse? Valore los siguientes aspectos de 1 (no requiere mejoras) hasta 5 (requiere mejoras importantes).

	1 (no requiere mejoras)	2	3	4	5 (requiere mejoras importantes)	NS /NC
Ingresos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Flexibilidad a la hora de elegir cuándo o dónde prestar servicios	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Transparencia en la remuneración	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Medidas en caso de impago de remuneraciones	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Transparencia de las valoraciones en línea	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Garantizar que las personas que prestan servicios a través de plataformas puedan ponerse en contacto y organizarse con fines colectivos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Abordar el problema del trabajo realizado por personas sin los permisos legales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Evitar la discriminación de personas que prestan servicios a través de plataformas por motivos de género u origen racial o étnico, etc.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reparto de responsabilidades en caso de daños y perjuicios	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Otros (especifique cuáles)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

33 Explique los problemas que tiene u observa.

*3000 caracteres como máximo*

34 ¿Cree que las personas que prestan servicios en la economía «offline» (tradicional) tienen problemas similares a los de las personas que prestan servicios a través de las plataformas?

- Sí
- No
- No lo sé

35 Detalle su respuesta y aporte ejemplos.

*3000 caracteres como máximo*

36 A su juicio, ¿qué obstáculos impiden mejorar la situación de los particulares que prestan servicios...

1. ...a través de plataformas?
2. ...en la economía «offline» (tradicional)?

*3000 caracteres como máximo*

37 ¿En qué medida podría la posibilidad de negociación colectiva mejorar la situación de las personas que prestan servicios...

...a través de plataformas en línea?	
...en la economía «offline» (tradicional)?	

38 ¿Qué aspectos le parecen más importantes para hacer posibles esas negociaciones colectivas?

*3000 caracteres como máximo*

39 En este sentido, ¿ve algún obstáculo a negociaciones este tipo?

*3000 caracteres como máximo*

## 40 ¿Hay alguna otra cuestión que le gustaría plantear?

3000 caracteres como máximo

## VI. ¿Qué gobernanza se necesita para reforzar el mercado único de servicios digitales?

---

El mercado único de la UE ofrece un gran potencial de expansión de servicios digitales, también para las empresas innovadoras europeas. Hoy en día existe en el mercado único cierto grado de fragmentación jurídica. Uno de los principales objetivos de la norma sobre servicios digitales será mejorar las oportunidades de innovación y de *«profundizar el mercado único de servicios digitales»*

Esta sección de la consulta quiere recabar datos y puntos de vista sobre el estado actual del mercado único y sobre medidas para una mayor competitividad y dinamismo del mercado único de servicios digitales. Este módulo también pregunta por el impacto relativo de la crisis de la COVID-19 en los servicios digitales en la Unión.

A continuación, se centra en la gobernanza y la supervisión adecuadas de los servicios digitales en toda la UE y el modo de mejorar la cooperación entre las autoridades con vistas a una supervisión eficaz de los servicios y a la igualdad de protección para todos los ciudadanos en el mercado único. También pregunta por acuerdos de cooperación específicos, como en el caso de las autoridades de protección de los consumidores en todo el mercado único, y por los mecanismos de supervisión y cooperación reglamentaria entre los reguladores de los medios de comunicación. Esta sección no pretende abordar la aplicación de las normas de protección de datos de la UE (RGPD).

### Cuestiones principales

1 En su vida diaria o en sus transacciones profesionales, ¿qué importancia tienen servicios digitales tales como acceder a sitios web o redes sociales, descargar aplicaciones, leer noticias en línea, comprar en línea o vender productos en línea?

Todos los servicios	
Servicios prestados desde fuera de su Estado miembro de establecimiento	

---

*Las preguntas siguientes van dirigidas a los proveedores de servicios digitales*

3 Aproximadamente, ¿qué cuota de su volumen de negocios en la UE genera la prestación de servicios fuera de su principal país de establecimiento en la UE?

- Menos de un 10 %
-

Entre un 10 % y un 50 %

- Más del 50 %
- No estoy en condiciones de calcularlo

4 Si expande su negocio a uno o varios Estados miembros de la UE, ¿en qué medida las siguientes obligaciones suponen una carga para su empresa a la hora de prestar sus servicios digitales? Puntúe las obligaciones de 1 (en absoluto gravosa) a 5 (muy gravosa).

	1 (en absoluto gravosa)	2	3 (neutra)	4	5 (muy gravosa)	NS /NC
Diferentes procesos y obligaciones impuestos por los Estados miembros para la notificación, detección y retirada de contenidos, productos o servicios ilegales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Obligación de tener representante legal o sucursal en más de un Estado miembro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Procedimientos y puntos de contacto diferentes para las obligaciones de cooperar con las autoridades	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Otros tipos de requisitos legales Especifique:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6 ¿Le ha impuesto a sus servicios medidas para el cumplimiento de las normas algún Estado miembro de la UE distinto de su país de establecimiento?

- Sí
- No
- No lo sé

8 ¿Tuvo que cumplir una obligación de «autorización previa» o requisito equivalente para prestar su servicio digital en un Estado miembro de la UE?

- Sí
- No
- No lo sé

10 ¿Hay otros aspectos que considere necesarios para facilitar la prestación de servicios digitales transfronterizos en la Unión Europea?

*3000 caracteres como máximo*

11 ¿Cuál ha sido el impacto sobre el volumen de negocios de su empresa de la pandemia de COVID-19 y de las medidas de gestión de la crisis?

- Reducción significativa del volumen de negocios
- Reducción moderada del volumen de negocios
- Sin cambios significativos
- Aumento moderado del volumen de negocios
- Aumento significativo del volumen de negocios
- Otros

13 ¿Considera que profundizar en el mercado único de servicios digitales podría contribuir a la recuperación económica de su empresa?

- Sí
- No
- No lo sé

14 Explique su respuesta.

*3000 caracteres como máximo*

---

*Las siguientes preguntas van dirigidas a todos los participantes.*

## **Gobernanza de los servicios digitales y aspectos de control del cumplimiento de la normativa**

El principio del «país de origen» es piedra angular del mercado único de servicios digitales, pues garantiza que los innovadores digitales, incluidas las empresas emergentes y las pymes, se atengan a una única normativa (la de su país de origen), en lugar de a 27 normativas diferentes.

Se trata de una importante condición previa para poder expandir rápidamente los servicios y ofrecerlos más allá de las fronteras. Ante la pandemia de COVID-19, y dada una estrategia de recuperación efectiva, hoy es más que nunca necesario un mercado único fuerte, que impulse la economía europea y permita reanudar la actividad económica en la UE.

Al mismo tiempo, es fundamental que se cumplan las normas; la protección de todos los ciudadanos de la UE, independientemente de su lugar de residencia, ocupará un lugar central en la norma sobre servicios digitales.

El sistema actual de cooperación entre los Estados miembros impone al Estado miembro en el que está

establecido el proveedor de un servicio digital la obligación de supervisar los servicios prestados y garantizar la protección de todos los ciudadanos de la UE. La Directiva sobre el comercio electrónico establece un mecanismo de cooperación en casos transfronterizos.

**1 Según su experiencia, ¿cómo evaluaría la cooperación en el mercado único entre las autoridades responsables de supervisar los servicios digitales?**

*5000 caracteres como máximo*

**2 ¿Qué mecanismos de gobernanza crearían un sistema eficaz de supervisión y aplicación de la normativa que regula las plataformas en línea en la UE, en particular sobre intermediación de productos, servicios y contenidos de terceros (véase también el capítulo 1 de la consulta)?**

Puntúe cada uno de los siguientes aspectos de 1 (nada importante) a 5 (muy importante).

	1 (nada importante)	2	3 (neutro)	4	5 (muy importante)	NS /NC
Autoridades u organismos nacionales competentes y con cometidos claros creados por los Estados miembros para supervisar los sistemas de las plataformas en línea	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Un mecanismo de cooperación dentro de los Estados miembros entre las diferentes autoridades competentes responsables de la supervisión sistemática de las plataformas en línea y de cuestiones sectoriales (por ejemplo, de protección de los consumidores, vigilancia del mercado o protección de datos; reguladores de medios de comunicación, agencias de lucha contra la discriminación, organismos de igualdad, fuerzas y cuerpos de seguridad, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
Un mecanismo de cooperación dotado de procedimientos rápidos de asistencia entre las autoridades nacionales competentes de los Estados miembros	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
Coordinación y asistencia técnica en el ámbito de la UE	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
Una autoridad de la UE	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Mecanismos de cooperación con terceros, tales como organizaciones de la sociedad civil y universitarios, en labores específicas de investigación y supervisión	<input type="radio"/>					
Otros: detalle su respuesta en el recuadro siguiente	<input type="radio"/>					

### 3 Explique su respuesta.

*5000 caracteres como máximo*

### 4 ¿Qué información deben publicar las autoridades competentes sobre sus actividades de supervisión y control del cumplimiento de la normativa?

*3000 caracteres como máximo*

### 5 ¿Qué capacidades —tipo de conocimientos técnicos y recursos internos, etc.— deben tener las autoridades competentes para supervisar eficazmente a las plataformas en línea?

*3000 caracteres como máximo*

### 6 A su juicio, ¿debe garantizarse una supervisión similar de los servicios digitales establecidos fuera de la UE que prestan servicios a usuarios de la UE?

- Sí, si actúan como intermediarios de un determinado volumen de contenidos, productos y servicios prestados en la UE
- Sí, si tienen un número significativo de usuarios en la UE
- No
- Otros
- No lo sé

### 7 Explique su respuesta.

*3000 caracteres como máximo*

Las normas de competencia a nivel de la UE han perseguido tradicionalmente sostener y apoyar la consecución de un Mercado Único europeo, es decir, la inexistencia de barreras o amenazas a la libre competencia entre los Estados miembros, de manera que la mala actuación de una empresa en uno de los países de la UE pudiese constituir una competencia desleal frente a otra empresa de otro país miembro, o perjudicar los intereses de los ciudadanos europeos. Sin embargo, en un mundo digital como el que vivimos, los competidores que actúan en el Mercado Único ya no son sólo

agentes europeos y ni siquiera tienen necesidad de establecerse físicamente. A pesar de ello, están ocasionando el mismo impacto en las transacciones del mercado comunitario que si estuviesen establecidos en un Estado Miembro. Es necesario por tanto la revisión de los principios de la política de competencia europea (sobre todo la definición mercado de relevante), así como su supervisión, para que también garanticen la actualización de las normas, de forma que permita a las empresas europeas poder competir lealmente y de forma efectiva con las empresas extracomunitarias que acceden a los ciudadanos de la UE.

## 8 ¿Cómo debería establecerse de manera eficiente y coherente la supervisión de los servicios establecidos fuera de la UE?

*3000 caracteres como máximo*

## 9 A su juicio, ¿qué estructura de gobernanza garantizaría que las múltiples autoridades nacionales, en sus respectivos ámbitos de competencia, supervisarán los servicios digitales de manera coherente a través de las fronteras?

*3000 caracteres como máximo*

## 10 En áreas de competencia específicas —protección de los consumidores, seguridad de los productos, etc.— relate sus experiencias de cooperación transfronteriza entre autoridades competentes de distintos Estados miembros.

*3000 caracteres como máximo*

## 11 En el sector audiovisual, la Directiva de servicios de comunicación audiovisual establece un mecanismo de supervisión y cooperación en asuntos transfronterizos entre reguladores de medios de comunicación, coordinado en el ámbito de la UE por el Grupo de Entidades Reguladoras Europeas para los Servicios de Comunicación Audiovisual (ERGA). A su juicio ¿basta para garantizar que los usuarios estén protegidos contra contenidos audiovisuales ilegales y nocivos (por ejemplo, cuando se ofrecen servicios a usuarios de otros Estados miembros)? Si considera que puede no bastar, explique su respuesta y facilite ejemplos prácticos.

*3000 caracteres como máximo*

## 12 ¿Habría que reforzar el sistema actual? En caso afirmativo, ¿qué tareas adicionales permitirían garantizar un control más eficaz de la aplicación de las normas sobre contenidos audiovisuales?

Puntúe de 1 (la menos beneficiosa) a 5 (la más beneficiosa). Puede asignar el mismo número a varias tareas si considera que son de igual importancia.

Coordinar la tramitación de asuntos transfronterizos, incluidas cuestiones de competencia judicial	
Acordar orientaciones para una aplicación coherente de las normas de la Directiva de servicios de comunicación audiovisual (DSCA).	
Garantizar la coherencia en la aplicación transfronteriza de las normas sobre promoción de obras europeas	
Facilitar la coordinación en materia de desinformación	
Otras áreas de cooperación	

### 13 Otras áreas de cooperación (indique cuáles)

*3000 caracteres como máximo*

### 14 ¿Hay alguna otra cuestión que le gustaría plantear?

*3000 caracteres como máximo*

## Observaciones finales

---

No dude en cargar documentos de posición, artículos, informes u otras pruebas y datos a la atención de la Comisión Europea.

### 1 Cargar archivo

El tamaño máximo de archivo es de 1 MB.

Solo se permiten archivos de tipo pdf,txt,doc,docx,odt,rtf

## 2 Otras observaciones finales

*3000 caracteres como máximo*

### Useful links

[Digital Services Act package \(https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/digital-services-act-package \)](https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/digital-services-act-package)

### Background Documents

[\(BG\) Речник на термините](#)

[\(CS\) Glosř](#)

[\(DA\) Ordliste](#)

[\(DE\) Glossar](#)

[\(EL\) á](#)

[\(EN\) Glossary](#)

[\(ES\) Glosario](#)

[\(ET\) Snastik](#)

[\(FI\) Sanasto](#)

[\(FR\) Glossaire](#)

[\(HR\) Pojmovnik](#)

[\(HU\) Glosszrium](#)

[\(IT\) Glossario](#)

[\(LT\) Žodynėlis](#)

[\(LV\) Glosārijs](#)

[\(MT\) Glossarju](#)

[\(NL\) Verklarende woordenlijst](#)

[\(PL\) Słowniczek](#)

[\(PT\) Glossrio](#)

[\(RO\) Glosar](#)

[\(SK\) Slovnk](#)

[\(SL\) Glosar](#)

[\(SV\) Ordlista](#)

### Contact

CNECT-consultation-DSA@ec.europa.eu

