



## BASE DE DATOS DE Norma DEF.-

Referencia: NCL012447

**REGLAMENTO (UE) 2019/1150, DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO, de 20 de junio, sobre el fomento de la equidad y la transparencia para los usuarios profesionales de servicios de intermediación en línea.**

(DOUE L 186, de 11 de julio de 2019)

*[\* El presente Reglamento entrará en vigor el 31 de julio de 2019 y se aplicará a partir del 12 de julio de 2020.]*

### EL PARLAMENTO EUROPEO Y EL CONSEJO DE LA UNIÓN EUROPEA,

Visto el Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea, y en particular su artículo 114,  
Vista la propuesta de la Comisión Europea,  
Previa transmisión del proyecto de acto legislativo a los Parlamentos nacionales,  
Visto el dictamen del Comité Económico y Social Europeo,  
Previa consulta al Comité de las Regiones,  
De conformidad con el procedimiento legislativo ordinario,  
Considerando lo siguiente:

(1) Los servicios de intermediación en línea son factores esenciales para el emprendimiento y los nuevos modelos de negocio, el comercio y la innovación que, a su vez, también pueden potenciar el bienestar de los consumidores y cada vez se emplean más tanto en el sector privado como en el público. Facilitan el acceso a nuevos mercados y oportunidades comerciales de modo que permiten a las empresas aprovechar las ventajas del mercado interior. Permiten a los consumidores de la Unión obtener provecho de dichas ventajas, en concreto al ampliar la gama de bienes y servicios y al contribuir a la oferta de precios competitivos en línea, pero también plantean desafíos a los que hay que hacer frente si se quiere garantizar la seguridad jurídica.

(2) Los servicios de intermediación en línea pueden ser cruciales para el éxito comercial de las empresas que los utilizan para llegar a los consumidores. Por tanto, a fin de aprovechar plenamente las ventajas de la economía de plataformas en línea, es importante que las empresas puedan confiar en los servicios de intermediación en línea con los que entablan relaciones comerciales. Esta importancia reside principalmente en que la creciente intermediación de las transacciones a través de servicios en línea, fortalecida por potentes efectos de red indirectos basados en datos, conduce a que los usuarios profesionales -incluidas las microempresas y las pequeñas y medianas empresas- dependan cada vez más de tales servicios para llegar a los consumidores. A causa de esa dependencia cada vez mayor, los proveedores de los servicios de intermediación en línea a menudo cuentan con una superior capacidad de negociación, lo que les permite, en efecto, actuar unilateralmente de una manera que puede ser injusta y perjudicar a los intereses legítimos de los usuarios profesionales y, de modo indirecto, también de los consumidores de la Unión. Por ejemplo, podrían imponer unilateralmente a los usuarios profesionales prácticas que se desvían considerablemente de las buenas conductas comerciales o son contrarias a la buena fe y a la lealtad de las relaciones comerciales. El presente Reglamento da respuesta a esas posibles fricciones en la economía de plataformas en línea.

(3) Los consumidores han acogido favorablemente el uso de servicios de intermediación en línea. Un ecosistema en línea competitivo, justo y transparente, en el que las empresas actúan de forma responsable, es asimismo esencial para el bienestar de los consumidores. Garantizar la transparencia de la economía de plataformas en línea y la confianza en ellas en las relaciones entre empresas podría contribuir indirectamente a mejorar también la confianza de los consumidores en la economía de plataformas en línea. No obstante, los efectos directos en los consumidores del desarrollo de la economía de plataformas en línea son objeto de otros actos jurídicos de la Unión, en particular el acervo en materia de consumo.

(4) Igualmente, los motores de búsqueda en línea pueden actuar como importantes fuentes de tráfico en Internet para las empresas que ofrecen bienes o servicios a los consumidores a través de sitios web. Por este motivo, pueden influir de manera significativa en el éxito comercial de dichos usuarios de sitios web corporativos



que ofrecen sus bienes y servicios en línea en el mercado interior. En este sentido, la clasificación de los sitios web que elaboran los proveedores de motores de búsqueda en línea, incluida la de los sitios web a través de los cuales los usuarios de sitios web corporativos ofrecen sus bienes y servicios a los consumidores, tiene un impacto significativo en la posibilidad de elección de los consumidores y en los resultados comerciales de tales usuarios de sitios web corporativos. Incluso a falta de una relación contractual con estos usuarios, los proveedores de motores de búsqueda en línea pueden, por consiguiente, actuar en efecto de una manera unilateral que puede ser injusta y perjudicar a los intereses legítimos de los usuarios de los sitios web corporativos y, de modo indirecto, también de los consumidores en la Unión.

(5) La naturaleza de la relación entre los proveedores de servicios de intermediación en línea y los usuarios profesionales también puede conducir a situaciones en las que estos últimos disponen, con frecuencia, de posibilidades limitadas de solicitar reparación cuando las acciones unilaterales de los proveedores de tales servicios desembocan en un litigio. En muchos casos, los proveedores no presentan sistemas internos accesibles y efectivos con que tramitar reclamaciones. Los mecanismos alternativos actuales de resolución extrajudicial de litigios también pueden resultar ineficaces por varias razones, incluida una falta de mediadores especializados y el miedo de los usuarios profesionales a las represalias.

(6) Los servicios de intermediación en línea y los motores de búsqueda en línea, así como las transacciones que facilitan, cuentan con un potencial transfronterizo intrínseco y son de particular importancia para el correcto funcionamiento del mercado interior de la Unión en el marco de la economía actual. Las prácticas comerciales potencialmente nocivas y desleales de ciertos proveedores que ofrecen dichos servicios y la ausencia de mecanismos de reclamación efectivos obstaculizan la realización plena de aquel potencial y perjudican el correcto funcionamiento del mercado interior.

(7) Debe establecerse un conjunto específico de normas obligatorias a nivel de la Unión para garantizar un entorno comercial dentro del mercado interior en línea que sea equitativo, predecible, sostenible y confiable. En concreto, los usuarios profesionales que recurren a los servicios de intermediación en línea deben contar con la transparencia adecuada y con posibilidades de reclamación efectiva en toda la Unión, a fin de facilitar las actividades comerciales transfronterizas dentro de la Unión, mejorando así el correcto funcionamiento del mercado interior, y contrarrestar la fragmentación que pudiera surgir en sectores específicos a los que se aplica el presente Reglamento.

(8) Dicha normativa también debe ofrecer incentivos adecuados para promover la equidad y la transparencia, especialmente en cuanto a la clasificación de los usuarios de sitios web corporativos en los resultados de búsqueda generados por los motores de búsqueda en línea. Al mismo tiempo, tales normas deben reconocer y proteger la sustancial capacidad innovadora de la economía más amplia de las plataformas en línea y permitir una competencia sana que se traduzca en una oferta más variada para el consumidor. Conviene precisar que el presente Reglamento se entiende sin perjuicio del Derecho civil nacional, en particular al Derecho contractual, por ejemplo las normas sobre la validez, conclusión, efectos o resolución de contratos, en la medida en que las normas del Derecho civil nacional sean conformes con el Derecho de la Unión y en que los aspectos pertinentes no sean objeto del presente Reglamento. Los Estados miembros deben conservar la facultad de aplicar la normativa nacional que prohíbe o sanciona comportamientos unilaterales o prácticas comerciales desleales en la medida en que los aspectos pertinentes no sean objeto del presente Reglamento.

(9) Puesto que los servicios de intermediación en línea y los motores de búsqueda en línea suelen presentar una dimensión mundial, el presente Reglamento debe aplicarse a los proveedores de esos servicios con independencia de que estén establecidos en un Estado miembro o fuera de la Unión, siempre y cuando se cumplan dos condiciones acumulativas. En primer lugar, los usuarios profesionales o los usuarios de los sitios web corporativos deben estar establecidos en la Unión. En segundo lugar, los usuarios profesionales o los usuarios de sitios web corporativos deben ofrecer, a través de la prestación de tales servicios, sus bienes o servicios a consumidores situados en la Unión, al menos, durante parte de la transacción. Con el fin de determinar si los usuarios profesionales o los usuarios de sitios web corporativos ofrecen bienes o servicios a consumidores situados en la Unión, debe determinarse si resulta manifiesto que los usuarios profesionales o los usuarios de sitios web corporativos dirigen sus actividades a consumidores situados en uno o varios Estados miembros. Este criterio debe interpretarse con arreglo a la jurisprudencia pertinente del Tribunal de Justicia de la Unión Europea



relativa al artículo 17, apartado 1, letra c), del Reglamento (CE) n.º 1215/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo y al artículo 6, apartado 1, letra b), del Reglamento (CE) n.º 593/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo. Si bien los consumidores han de estar situados en la Unión, no necesitan residir dentro de ella ni tener la nacionalidad de un Estado miembro. Así, el presente Reglamento no debe aplicarse si los usuarios profesionales o los usuarios de sitios web corporativos no están establecidos en la Unión, ni si lo están, pero usan los servicios de intermediación en línea o los motores de búsqueda en línea para ofrecer bienes o servicios exclusivamente a consumidores situados fuera de la Unión o a personas que no son consumidores. Asimismo, el presente Reglamento debe aplicarse con independencia de la normativa que, por lo demás, se aplique a un contrato.

(10) Una gran variedad de relaciones de empresas a consumidores está intermediada por proveedores que operan servicios polifacéticos, fundamentalmente basados en el mismo modelo comercial de consolidación de ecosistemas. A fin de abarcar los servicios pertinentes, se han de definir los servicios de intermediación en línea de manera precisa y tecnológicamente neutra. En concreto, debe tratarse de servicios de la sociedad de la información, caracterizados porque buscan facilitar el inicio de transacciones directas entre usuarios profesionales y consumidores, con independencia de que las transacciones se completen en última instancia en línea -en el portal electrónico del proveedor de los servicios de intermediación en línea en cuestión o en el del usuario profesional-, o fuera de línea, o de que no lleguen a completarse, es decir, que no debe exigirse una relación contractual entre los usuarios profesionales y los consumidores como condición previa para que los servicios de intermediación en línea estén comprendidos en el ámbito de aplicación del presente Reglamento. La mera inclusión de un servicio de carácter únicamente marginal no debe llevar a la conclusión de que el objetivo de un sitio web o servicio sea facilitar las transacciones en el mismo sentido que los servicios de intermediación en línea. Asimismo, los servicios deben prestarse sobre la base de relaciones contractuales entre los proveedores y los usuarios profesionales que ofrecen bienes o servicios a los consumidores. Ha de considerarse que existe dicha relación contractual si ambas partes expresan su intención de estar vinculadas de manera inequívoca en un soporte duradero, sin necesidad de un acuerdo expreso por escrito.

(11) Por tanto, entre los servicios de intermediación en línea contemplados por el presente Reglamento se incluyen los mercados de comercio electrónico, en particular los mercados colaborativos en los que participen usuarios profesionales, los servicios de aplicación de software en línea, como las tiendas de aplicaciones, y los servicios de redes sociales en línea, con independencia de la tecnología utilizada para prestar tales servicios. En este sentido, también podrían prestarse servicios de intermediación en línea por medio de tecnología de asistencia vocal. Debe ser irrelevante, asimismo, que esas transacciones entre usuarios profesionales y consumidores impliquen o no algún pago dinerario, o si se completan en parte fuera de línea. En cambio, el presente Reglamento no debe aplicarse a los servicios de intermediación en línea entre pares en los que no participen usuarios profesionales, ni a los servicios de intermediación en línea exclusivamente entre empresas sin oferta a los consumidores, ni a las herramientas de servicios publicitarios en línea ni a los intercambios publicitarios en línea que no se faciliten con el objetivo de propiciar el inicio de transacciones directas y que no incorporen una relación contractual con los consumidores. Por el mismo motivo, el presente Reglamento no se aplica a los servicios de programas de optimización para motores de búsqueda ni los servicios que se basan en programas de bloqueo de publicidad. Las funcionalidades e interfaces tecnológicas que se limitan a conectar el equipo y las aplicaciones no deben ser objeto del presente Reglamento, ya que normalmente no cumplen los requisitos de los servicios de intermediación en línea. No obstante, tales funcionalidades o interfaces pueden estar directamente vinculadas o ser accesorias a determinados servicios de intermediación en línea y, en tal caso, los correspondientes proveedores de servicios de intermediación en línea deben estar sujetos a los requisitos de transparencia relacionados con el trato diferenciado basado en estas funcionalidades e interfaces. Asimismo, tampoco debe aplicarse a los servicios de pagos en línea, ya que estos por sí mismos no cumplen los requisitos pertinentes, sino que son más bien mecanismos inherentemente complementarios de la transacción para el suministro de bienes y servicios a los consumidores interesados.

(12) De conformidad con la jurisprudencia pertinente del Tribunal de Justicia de la Unión Europea y considerando que la dependencia de los usuarios profesionales se ha observado principalmente en relación con los servicios de intermediación en línea que sirven como puerta de acceso a los consumidores en tanto personas físicas, se ha de entender que el concepto de consumidor empleado para delimitar el ámbito de aplicación del presente Reglamento se refiere únicamente a personas físicas, si actúan con fines externos a su comercio, negocio, oficio o profesión.



(13) Habida cuenta del rápido ritmo de la innovación, la definición de motor de búsqueda en línea empleada en el presente Reglamento debe ser neutra desde el punto de vista tecnológico. En particular, debe entenderse que la definición incluye también las búsquedas solicitadas mediante voz.

(14) Los proveedores de servicios de intermediación en línea suelen servirse de cláusulas contractuales preestablecidas, y a fin de proteger a los usuarios profesionales de manera efectiva cuando proceda, el presente Reglamento ha de aplicarse cuando las condiciones generales de una relación contractual, con independencia de su nombre o forma, hayan sido determinadas unilateralmente por el proveedor de los servicios de intermediación en línea. Tanto si se han determinado unilateralmente como si no, las condiciones generales han de apreciarse caso por caso sobre la base de una valoración general. En esa valoración general no deben ser determinantes en sí mismos ni el tamaño relativo de las partes, ni que haya tenido lugar una negociación, ni que algunas disposiciones hayan sido objeto de tal negociación y hayan sido determinadas conjuntamente por el proveedor y el usuario profesional. Además, la obligación de los proveedores de servicios de intermediación en línea de que sus condiciones generales sean fácilmente accesibles para los usuarios profesionales, también en la fase precontractual de su relación comercial, implica que los usuarios profesionales no se verán privadas de la transparencia ofrecida por el presente Reglamento por el hecho de disponer de alguna posibilidad de celebrar una negociación satisfactoria.

(15) Para garantizar que las condiciones generales de una relación contractual permitan a los usuarios profesionales determinar las condiciones comerciales de uso, terminación y suspensión de los servicios de intermediación en línea, y para garantizar la previsibilidad relativa a la relación comercial, tales condiciones generales han de redactarse de manera sencilla y comprensible. No debe considerarse que las condiciones generales se han redactado de manera sencilla y comprensible si resultan vagas, son poco específicas o les falta precisión sobre aspectos comerciales pertinentes, motivo por el que no se proporciona a los usuarios profesionales un nivel razonable de previsibilidad en relación con los aspectos fundamentales de la relación contractual. Por otra parte, las formulaciones engañosas no deben considerarse sencillas y comprensibles.

(16) Con el fin de garantizar a los usuarios profesionales la suficiente claridad sobre dónde y a quién se comercializan sus bienes o servicios, los proveedores de servicios de intermediación en línea deben garantizar, a sus usuarios profesionales, la transparencia de cualesquiera otros canales de distribución y posibles programas asociados que el servicio de intermediación en línea pueda utilizar para comercializar dichos bienes o servicios. Esos otros canales y programas asociados deben entenderse de manera tecnológicamente neutra, pero podrían incluir, en particular, otros sitios web, aplicaciones u otros servicios de intermediación en línea utilizados para comercializar los bienes o servicios ofrecidos por el usuario profesional.

(17) La titularidad y el control de los derechos de propiedad intelectual en línea pueden tener una importancia económica importante tanto para los proveedores de servicios de intermediación en línea como para los usuarios profesionales. Con el fin de garantizar la claridad, la transparencia y una mejor comprensión para los usuarios profesionales, los proveedores de servicios de intermediación en línea deben incluir en sus condiciones generales información general o más detallada, si así lo desean, sobre los efectos globales, si los hubiera, de dichas condiciones generales sobre la titularidad y el control de los derechos de propiedad intelectual del usuario profesional. Dicha información podría, entre otras cosas, incluir información acerca del uso general de logotipos y marcas de fábrica o de comercio.

(18) Garantizar la transparencia de las condiciones generales puede resultar crucial para promover las relaciones comerciales sostenibles y evitar las conductas desleales que perjudican a los usuarios profesionales. Por lo tanto, los proveedores de servicios de intermediación en línea deben asegurarse también de que las condiciones generales se encuentren fácilmente disponibles en todas las etapas de la relación comercial, incluso para los usuarios profesionales interesados que se manifiesten en la fase precontractual. Asimismo, han de garantizar que toda modificación que se realice en dichas condiciones generales se notifique a los usuarios profesionales en un soporte duradero, en un plazo fijo de notificación que sea razonable y proporcionado de acuerdo con las circunstancias específicas y que sea, como mínimo, de quince días. Deben ofrecerse plazos de notificación proporcionados de más de 15 días de duración cuando las modificaciones que se propongan a las condiciones generales exijan a los usuarios profesionales efectuar adaptaciones técnicas o comerciales para



cumplir con la modificación, por ejemplo, si se les exige ajustes técnicos significativos en sus bienes o servicios. El plazo de notificación no se debe aplicar en los casos y en la medida en que el usuario profesional interesado renuncie a él de manera inequívoca, o en los casos y en la medida en que se necesite aplicar la modificación sin considerar el plazo de notificación por una obligación legal o reglamentaria correspondiente al proveedor de servicios con arreglo al Derecho de la Unión o nacional. No obstante, los cambios de redacción que se propongan no deben subsumirse en el concepto de «modificación», en la medida en que no alteren el contenido ni el significado de las condiciones generales. El requisito de notificar las modificaciones propuestas en un soporte duradero debe permitir a los usuarios profesionales revisar efectivamente dichas modificaciones en una fase posterior. Los usuarios profesionales deben tener la facultad de poner fin a su contrato en los quince días posteriores a la recepción de la notificación de una modificación, a no ser que al contrato le sea aplicable un plazo más corto, por ejemplo en virtud del Derecho civil nacional.

(19) En general, la oferta de nuevos bienes o servicios, incluidas aplicaciones informáticas, en los servicios de intermediación en línea debe considerarse una clara acción afirmativa, que tiene por consecuencia la renuncia del usuario profesional al plazo de notificación necesario para modificar las condiciones generales. Ahora bien, cuando el plazo de notificación razonable y proporcionado sea mayor de quince días debido a que las modificaciones de las condiciones generales exigen que el usuario profesional realice ajustes técnicos significativos en sus bienes o servicios, no se debe considerar que el usuario profesional renuncia automáticamente a dicho plazo de notificación cuando ofrezca nuevos bienes y servicios. El proveedor de servicios de intermediación en línea debe prever que las modificaciones de las condiciones generales van a exigir que el usuario profesional realice ajustes técnicos significativos cuando, por ejemplo, se eliminen o añadan características completas de los servicios de intermediación en línea a las que los usuarios profesionales tenían acceso, o cuando estos puedan necesitar adaptar sus bienes o reprogramar sus servicios para poder seguir operando a través de los servicios de intermediación en línea.

(20) Para proteger a los usuarios profesionales y ofrecer seguridad jurídica a ambas partes, las condiciones generales que no cumplan la normativa deben ser nulas de pleno derecho, esto es, se debe considerar que nunca han existido, con efectos *erga omnes* y *ex tunc*. Sin embargo, ello solo debe afectar a las cláusulas específicas de las condiciones generales que no cumplan la normativa. Las otras cláusulas deben seguir siendo válidas y aplicables en la medida en que se puedan dissociar de las cláusulas que no respeten la normativa. Las modificaciones repentinas de las condiciones generales existentes pueden perturbar las actividades de los usuarios profesionales de manera significativa. Por este motivo, a fin de limitar esos efectos negativos en los usuarios profesionales y desincentivar esas conductas, las modificaciones que se lleven a cabo contraviniendo la obligación de proporcionar un plazo fijo de notificación deben tenerse por nulas de pleno derecho, esto es, se debe considerar que nunca han existido, con efectos *erga omnes* y *ex tunc*.

(21) A fin de garantizar que los usuarios profesionales puedan aprovechar completamente las oportunidades comerciales que ofrecen los servicios de intermediación en línea, los proveedores de estos servicios no deben impedir por completo que los usuarios profesionales muestren su identidad comercial como parte de su oferta o presencia en los servicios de intermediación en línea pertinentes. Sin embargo, esta prohibición de interferencia no debe entenderse como un derecho de los usuarios profesionales a determinar unilateralmente la presentación de su oferta o su presencia en los servicios de intermediación en línea pertinentes.

(22) Un proveedor de servicios de intermediación en línea puede contar con motivos legítimos para decidir restringir la prestación de sus servicios a un determinado usuario profesional, suspenderla o ponerle fin, también excluyendo determinados bienes o servicios de un usuario profesional determinado o suprimiendo efectivamente resultados de búsqueda. Los proveedores de servicios de intermediación en línea también pueden restringir los listados individualizados de usuarios profesionales, sin llegar a suspenderlos; por ejemplo, mediante su degradación o la afectación negativa de la presentación de un usuario profesional («atenuación»), lo que puede llevar aparejada la reducción de su clasificación. No obstante, dado que tales decisiones pueden afectar de manera significativa a los intereses del usuario profesional correspondiente, antes o en el momento en que surta efecto la restricción o suspensión, se le debe comunicar la motivación de la decisión en un soporte duradero. Para minimizar los efectos negativos de estas decisiones para los usuarios profesionales, los proveedores de servicios de intermediación en línea también deben ofrecer la oportunidad de aclarar los hechos que hayan dado lugar a la decisión en el marco del procedimiento interno de tramitación de reclamaciones, lo que va a ayudar a el usuario



profesional, cuando sea posible, a poner fin al incumplimiento. Además, cuando el proveedor de servicios de intermediación en línea revoque la decisión de restringir, suspender o poner fin, por ejemplo, porque la decisión se haya adoptado por error o la infracción de las condiciones generales que dio lugar a la decisión no se cometió de mala fe y fue subsanada de manera satisfactoria, el proveedor debe reincorporar sin demora al usuario profesional afectado, también en lo que atañe al acceso a los datos personales u otros datos, o ambos, disponibles antes de la decisión. La motivación relativa a la decisión de restringir la prestación de servicios de intermediación en línea, suspenderla o ponerle fin, debe permitir a los usuarios profesionales determinar si existe margen para recurrir la decisión, de modo que se mejore la capacidad de los usuarios profesionales de obtener una reparación efectiva cuando sea necesario. La motivación debe señalar las razones que fundamentan la decisión, de acuerdo con los motivos que el proveedor había dispuesto en las condiciones generales con antelación, y referirse de manera proporcionada a las circunstancias específicas pertinentes, incluidas las notificaciones de terceros, que condujeron a dicha decisión. No obstante, no debe exigirse al proveedor de servicios de intermediación en línea la motivación en caso de suspensión, restricción o terminación en la medida que se infrinja una obligación legal o reglamentaria. Además, la motivación no debe exigirse si el proveedor de servicios de intermediación en línea puede demostrar que el usuario profesional de que se trate infringió reiteradamente las condiciones generales aplicables, dando lugar a que se ponga fin a la prestación de la totalidad de los servicios de intermediación en línea de que se trate.

(23) La terminación de todos los servicios de intermediación en línea y la correspondiente supresión de los datos facilitados para el uso de dichos servicios o generados mediante su prestación, representan una pérdida de información esencial que podría tener un efecto significativo para los usuarios profesionales y mermar su capacidad de ejercer adecuadamente otros derechos que les confiere el presente Reglamento. Por consiguiente, el proveedor de servicios de intermediación en línea debe proporcionar al usuario profesional de que se trate una motivación en un soporte duradero, al menos 30 días antes de que surta efecto la terminación de la prestación de la totalidad de sus servicios de intermediación en línea. No obstante, dicho plazo de notificación no debe aplicarse, por ejemplo, en aquellos casos en los que el proveedor de servicios de intermediación en línea tenga la obligación legal o reglamentaria de poner fin a la prestación de la totalidad de sus servicios de intermediación en línea a un usuario profesional determinado. Asimismo, el plazo de notificación de 30 días no debe aplicarse cuando un proveedor de servicios de intermediación en línea invoque sus derechos de terminación con arreglo al Derecho nacional y de conformidad con el Derecho de la Unión que permiten la terminación inmediata en el supuesto de que, teniendo en cuenta todas las circunstancias del caso concreto y sopesando los intereses de ambas partes, no se pueda esperar razonablemente la continuidad de la relación contractual hasta la terminación acordada o hasta la expiración del plazo de notificación. Por último, el plazo de notificación de 30 días no debe aplicarse cuando un prestador de servicios de intermediación en línea pueda demostrar la infracción reiterada de las condiciones generales. Las distintas excepciones al plazo de notificación de 30 días pueden plantearse, en particular, en relación con contenidos ilícitos o inapropiados, la seguridad de un bien o servicio, la falsificación, el fraude, los programas maliciosos, el spam, las violaciones de la seguridad de los datos, otros riesgos de ciberseguridad o la idoneidad del bien o servicio para los menores. Cuando sea razonable y técnicamente viable, y con el fin de garantizar la proporcionalidad, los proveedores de servicios de intermediación en línea deben excluir únicamente bienes o servicios concretos de un usuario profesional. La terminación de la totalidad de los servicios de intermediación en línea constituye la medida más severa.

(24) La clasificación de los bienes y servicios elaborada por los proveedores de servicios de intermediación en línea tiene un impacto sustancial en la capacidad de elección de los consumidores y, por ello, en el éxito comercial de los usuarios profesionales que les ofrecen sus bienes y servicios. Por clasificación se entiende la preeminencia relativa de las ofertas de los usuarios profesionales o la relevancia atribuida a los resultados de una búsqueda, en su presentación, organización o comunicación por parte de los proveedores de servicios de intermediación en línea o por los proveedores de motores de búsqueda en línea, que resulten del empleo de mecanismos de secuenciación algorítmica, calificación u opinión, énfasis visual u otras herramientas de resalte o combinaciones de las mismas. La previsibilidad implica que los proveedores de servicios de intermediación en línea determinan la clasificación de manera no arbitraria. En consecuencia, dichos proveedores deben definir de antemano los parámetros principales que determinan la clasificación a fin de incrementar la previsibilidad para los usuarios profesionales, facilitarles un mayor entendimiento de cómo funciona el mecanismo de clasificación, y permitirles comparar las prácticas de clasificación de varios proveedores. La configuración específica de esta obligación de transparencia es importante para los usuarios profesionales, ya que implica el conocimiento de un conjunto limitado de parámetros que son los más pertinentes entre un número posiblemente



mucho mayor de parámetros que influyen de alguna forma en la clasificación. Esta descripción motivada debe ayudar a los usuarios profesionales a mejorar la presentación de sus bienes y servicios, o algunas de las características inherentes de estos. Debe entenderse que el concepto de parámetro principal hace referencia a los criterios generales, procesos, señales específicas incorporadas en los algoritmos u otros mecanismos de ajuste o degradación que se utilicen en la clasificación.

(25) Asimismo, la descripción de los parámetros principales que determinan la clasificación debe incluir también una explicación relativa a la posibilidad que tengan los usuarios profesionales de influir en la clasificación de manera activa mediante remuneración, así como una explicación sobre los efectos relativos de esa práctica. La remuneración podría referirse, a este respecto, a los pagos realizados con el objetivo principal o exclusivo de mejorar la clasificación, así como la remuneración indirecta en forma de aceptación por el usuario profesional de obligaciones adicionales de cualquier tipo que pudieran tener ese efecto práctico, como el uso de servicios que sean auxiliares o de características premium. El contenido de la descripción, incluido el número y tipo de los parámetros principales, puede registrar, en consecuencia, grandes variaciones en función del servicio de intermediación en línea o motor de búsqueda en línea específico de que se trate, pero debe permitir a los usuarios profesionales entender de manera clara la forma en que el mecanismo de clasificación tiene en cuenta las características de los bienes o servicios reales que aquellas ofrecen, además de su importancia para los consumidores de los servicios específicos de intermediación en línea. Los indicadores empleados para medir la calidad de los bienes o servicios de los usuarios profesionales, el uso de editores y su capacidad para influir en la clasificación de dichos bienes o servicios, el alcance de los efectos de la remuneración en la clasificación y los elementos que no están relacionados, o solo lo están lejanamente, con el bien o servicio en sí, tales como las características de presentación de la oferta en línea, podrían constituir ejemplos de parámetros principales que, cuando se incluyen en la descripción general del mecanismo de clasificación con un lenguaje sencillo y comprensible, deberían ayudar a los usuarios profesionales a entender su funcionamiento de la forma adecuada requerida.

(26) Igualmente, la clasificación de los sitios web que elaboran los proveedores de motores de búsqueda electrónicos, sobre todo la de los sitios web donde las empresas ofrecen sus bienes y servicios a los consumidores, tiene un impacto sustancial en la capacidad de elección de los consumidores y en los resultados comerciales de tales usuarios de sitios web corporativos. Por consiguiente, los proveedores de motores de búsqueda en línea deben facilitar una descripción de los parámetros principales que rigen la clasificación de todos los sitios web indexados y la importancia relativa de dichos parámetros principales frente a otros, incluidos los de los usuarios de sitios web corporativos, así como de otros sitios web. En el caso de los motores de búsqueda en línea, además de indicar las características de los bienes y servicios y su importancia para los consumidores, esta descripción también debe permitir a los usuarios de sitios web corporativos entender de manera adecuada si, y en su caso cómo y en qué medida, se tienen en cuenta ciertas características del diseño del sitio web, por ejemplo, si están optimizados para su visualización en dispositivos móviles de telecomunicación. Debe incluir también una explicación de las posibilidades que tengan los usuarios profesionales de influir activamente en la clasificación mediante remuneración, así como una explicación de los efectos relativos de esa práctica. A falta de una relación contractual entre los proveedores de los motores de búsqueda en línea y los usuarios de sitios web corporativos, la descripción debe estar disponible al público en una ubicación clara y de fácil acceso en el motor de búsqueda en línea pertinente. No deben entenderse como zonas de acceso fácil y público las zonas de los sitios web en las que los usuarios tengan que iniciar sesión o registrarse. A fin de garantizar la previsibilidad para los usuarios de sitios web corporativos, la descripción también debe estar actualizada, considerando que se puedan identificar fácilmente todos los cambios practicados a los parámetros principales. La existencia de una descripción actualizada de los principales parámetros beneficiaría también a los usuarios que no sean usuarios de sitios web corporativos que utilizan el motor de búsqueda en línea. En algunos casos, los proveedores de motores de búsqueda en línea pueden decidir influir en la clasificación en un caso específico o excluir un determinado sitio web de la clasificación debido a notificaciones de terceros. A diferencia de los proveedores de servicios de intermediación en línea, no cabe esperar de los proveedores de motores de búsqueda en línea que notifiquen a un usuario de un sitio web corporativo directamente un cambio en la clasificación o una exclusión de la clasificación debido a notificaciones de un tercero, ya que no existe una relación contractual entre las partes. Sin embargo, los usuarios de sitios web corporativos deben poder inspeccionar el contenido de la notificación que ha dado lugar al cambio en la clasificación en un determinado caso o a la exclusión de un sitio web determinado, investigando el contenido de la notificación, por ejemplo, en una base de datos en línea de acceso público. Así se contribuiría a



mitigar posibles abusos por parte de competidores de notificaciones que podrían conducir a la exclusión de la clasificación.

(27) Los proveedores de servicios de intermediación en línea o de motores de búsqueda en línea no deben estar obligados a revelar el funcionamiento detallado de sus mecanismos de clasificación, incluidos los algoritmos, con arreglo al presente Reglamento. De la misma forma, tampoco debe mermarse su capacidad para actuar frente a manipulaciones de la clasificación efectuadas de mala fe por terceros, incluso en interés de los consumidores. Dichos intereses deben protegerse mediante una descripción general de los parámetros de clasificación principales que permita a los usuarios profesionales y a los usuarios de sitios web corporativos adquirir una comprensión adecuada del funcionamiento de la clasificación en el contexto del uso que hagan de servicios específicos de intermediación en línea o de motores de búsqueda en línea. A fin de garantizar el cumplimiento del objetivo del presente Reglamento, la toma en consideración de los intereses comerciales de los proveedores de servicios de intermediación en línea o de motores de búsqueda en línea nunca debe abocar, por tanto, a la negativa a revelar los parámetros principales que rigen la clasificación. A este respecto, si bien el presente Reglamento debe entenderse sin perjuicio de la Directiva (UE) 2016/943 del Parlamento Europeo y del Consejo, la descripción que se facilite debe basarse, al menos, en datos reales sobre la importancia de los parámetros de clasificación utilizados.

(28) La Comisión debe elaborar orientaciones para ayudar a los proveedores de servicios de intermediación en línea y de motores de búsqueda en línea a aplicar los requisitos de transparencia de la clasificación establecidos en el presente Reglamento. De este modo se debe contribuir a optimizar la forma en que se determinan y presentan a los usuarios profesionales y los usuarios de sitios web corporativos los parámetros principales que rigen la clasificación.

(29) Debe entenderse por bienes y servicios auxiliares los bienes y servicios ofrecidos al consumidor antes de completar una transacción iniciada en los servicios de intermediación en línea para complementar el bien o servicio principal ofrecido por el usuario profesional. Los bienes y servicios auxiliares se refieren a productos que habitualmente dependen del bien o servicio principal para funcionar o que están directamente relacionados con ellos. Por consiguiente, el término debe excluir bienes y servicios que se venden meramente de forma adicional al bien o servicio principal en cuestión en lugar de ser complementarios por naturaleza. Entre los ejemplos de servicios auxiliares, se incluyen los servicios de reparación para un determinado bien o productos financieros como un seguro de alquiler de vehículos ofrecido para complementar los bienes o servicios que ofrece el usuario profesional. Asimismo, los servicios auxiliares pueden incluir bienes que complementan el producto concreto que ofrece el usuario profesional al constituir una mejora de categoría o una herramienta de personalización para ese producto concreto. Los proveedores de servicios de intermediación en línea que ofrezcan a los consumidores bienes o servicios auxiliares a un bien o servicio proporcionado por un usuario profesional que use sus servicios de intermediación en línea, deben incluir en sus condiciones generales una descripción del tipo de bienes y servicios auxiliares que se ofrecen. Dicha descripción debe estar disponible en las condiciones generales con independencia de si el bien o servicio auxiliar lo proporcionan los propios servicios de intermediación en línea o un tercero. Tal descripción debe ser suficientemente comprensible para permitir a un usuario profesional comprender si un bien o un servicio se está vendiendo como auxiliar al bien o servicio del usuario profesional. La descripción no debe necesariamente incluir el bien o servicio concreto sino el tipo de producto que se ofrece como complementario al producto principal del usuario profesional. Por otra parte, esta descripción debe incluir en todas las circunstancias si y en qué condiciones un usuario profesional puede ofrecer su propio bien o servicio auxiliar además del bien o servicio principal que está ofreciendo a través de los servicios de intermediación en línea.

(30) Si un proveedor de servicios de intermediación en línea ofrece por sí mismo ciertos bienes o servicios a los consumidores a través de sus propios servicios de intermediación en línea, o lo hace a través de un usuario profesional que esté bajo su control, tal proveedor puede competir de manera directa con otros usuarios profesionales que utilicen sus servicios de intermediación en línea y que no estén bajo el control del proveedor, lo que puede suponer un incentivo económico para el proveedor y la capacidad de utilizar ese control sobre el servicio de intermediación en línea o el motor de búsqueda en línea para dar ventajas técnicas o económicas a su propia oferta, o a las ofrecidas a través de un usuario profesional que controle, ventajas que podría denegar a los usuarios profesionales competidores. Este comportamiento podría ser contrario a la competencia leal y restringir las posibilidades de elección de los consumidores. En tales situaciones, en concreto, es importante que el



proveedor de servicios de intermediación en línea actúe de manera transparente y facilite una descripción, y las consideraciones que fundamenten cualquier trato diferenciado, ya sea por medios jurídicos, comerciales o técnicos, tales como funcionalidades relativas a los sistemas operativos, que pueda dar en relación con sus bienes o servicios en comparación con aquellos ofrecidos por otros usuarios profesionales. Para asegurar la proporcionalidad, esta obligación debe aplicarse a nivel global de los servicios generales de intermediación en línea, en vez de a nivel de los bienes o los servicios individuales facilitados a través de aquellos.

(31) Si un proveedor de un motor de búsqueda en línea ofrece por sí mismo ciertos bienes o servicios a los consumidores a través de su propio motor de búsqueda en línea, o lo hace a través de un usuario de un sitio web corporativo que esté bajo su control, tal proveedor puede competir de manera directa con otros sitios web corporativos que utilicen sus motores de búsqueda en línea y no estén bajo el control del proveedor. En tales situaciones, en concreto, es importante que el proveedor de motores de búsqueda en línea actúe de manera transparente y facilite una descripción de cualquier trato diferenciado, ya sea por medios jurídicos, comerciales o técnicos, que pueda dar en relación con los bienes o servicios que ofrezca por sí mismo o a través de un sitio web corporativo que controle, en comparación con aquellos ofrecidos por usuarios de sitios web corporativos competidores. Para asegurar la proporcionalidad, esta obligación debe aplicarse a nivel general del motor de búsqueda en línea, en vez de a nivel de los bienes o los servicios individuales facilitados a través de aquellos.

(32) En el presente Reglamento deben regularse cláusulas contractuales específicas, en particular en situaciones de desequilibrio en el poder de negociación, con el fin de garantizar que las relaciones contractuales se desarrollen de buena fe y se basen en la lealtad de las relaciones comerciales. La previsibilidad y la transparencia exigen que los usuarios profesionales tengan la oportunidad real de familiarizarse con las modificaciones de las condiciones generales, que no deben imponerse con efecto retroactivo, a menos que se basen en una obligación legal o reglamentaria o sean beneficiosas para esos usuarios profesionales. Además, se debe ofrecer a los usuarios profesionales claridad en cuanto a las condiciones generales en las que puede ponerse fin a su relación contractual con los proveedores de servicios de intermediación en línea. Los proveedores de servicios de intermediación en línea deben garantizar que las condiciones de terminación sean siempre proporcionadas y puedan ejercerse sin dificultad. Por último, los usuarios profesionales deben estar plenamente informados del acceso que, tras la resolución del contrato, mantengan los proveedores de servicios de intermediación en línea a la información que los usuarios profesionales facilitan o generan en el contexto del uso de los servicios de intermediación en línea.

(33) La capacidad de acceder a los datos, incluidos los datos personales, y de usarlos puede crear valor de manera significativa en la economía de las plataformas en línea, tanto en términos generales como para los usuarios profesionales y los servicios de intermediación en línea de que se trate. Así, es de importancia que los proveedores de servicios de intermediación en línea indiquen a los usuarios profesionales una descripción clara sobre el ámbito de aplicación, la naturaleza y las condiciones del acceso y el uso de ciertas categorías de datos. La descripción debe ser proporcionada y puede referirse a las condiciones generales de acceso, en vez de constituir una identificación exhaustiva de datos reales o categorías de datos. No obstante, también podría incluirse en la descripción la identificación y las condiciones específicas de acceso respecto de ciertos tipos de datos reales que puedan revestir gran importancia para los usuarios profesionales. Entre estos datos podrían figurar las calificaciones y opiniones acumuladas por los usuarios profesionales en los servicios de intermediación en línea. En conjunto, la descripción debe permitir a los usuarios profesionales comprender si pueden usar dicha información para potenciar su creación de valor, también al elegir servicios de datos prestados por terceros.

(34) En la misma línea, es importante que los usuarios profesionales sepan si el proveedor comparte con terceros datos generados por el uso que los usuarios profesionales hacen del servicio de intermediación. En particular, se debe poner en conocimiento de los usuarios profesionales toda cesión de datos a terceros que se produzca con fines que no sean necesarios para el correcto funcionamiento de los servicios de intermediación en línea, por ejemplo, cuando el proveedor monetiza los datos por motivos comerciales. A fin de que los usuarios profesionales puedan ejercer plenamente los derechos de que disponen para influir en la cesión de datos, los proveedores de servicios de intermediación en línea también deben comunicar expresamente toda opción de quedar al margen de la cesión de datos cuando tal opción exista en su relación contractual con el usuario profesional.



(35) Esos requisitos no deben entenderse como una obligación de los proveedores de servicios de intermediación en línea de divulgar o no datos personales o no personales a sus usuarios profesionales. Ahora bien, dichas medidas de transparencia podrían contribuir a aumentar el intercambio de datos y a reforzar, como fuente fundamental de innovación y crecimiento, los objetivos de crear un espacio común europeo de datos. El tratamiento de datos personales debe respetar el marco jurídico de la Unión para la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales, así como para el respeto de la vida privada y la protección de los datos personales en las comunicaciones electrónicas, en particular el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, la Directiva (UE) 2016/680 del Parlamento Europeo y del Consejo y la Directiva 2002/58/CE del Parlamento Europeo y del Consejo.

(36) En ciertos casos, los proveedores de servicios de intermediación en línea pueden limitar en sus condiciones generales la capacidad de los usuarios profesionales de ofrecer bienes o servicios a los consumidores en condiciones más favorables por medios distintos a tales servicios de intermediación en línea. Si se dieran tales circunstancias, los proveedores interesados deben establecer los motivos por los que aplican esa medida, sobre todo en relación con las consideraciones económicas, comerciales o jurídicas principales que motivan tales restricciones. Sin embargo, no debe entenderse que esta obligación de transparencia influya al evaluar la legalidad de dichas restricciones con arreglo a otros actos del Derecho de la Unión, o del Derecho de los Estados miembros que es conforme con el Derecho de la Unión, incluso en las áreas relativas a la competencia y las prácticas comerciales desleales, así como la aplicación de dicha normativa.

(37) Para permitir a los usuarios profesionales -incluidos aquellos a los que se haya podido restringir el uso de los servicios de intermediación en línea pertinentes, suspenderlo o ponerle fin- acceder a mecanismos inmediatos, adecuados y efectivos de reclamación, los proveedores de intermediación en línea deben facilitar un sistema interno de tramitación de reclamaciones. Ese sistema debe basarse en los principios de transparencia e igualdad de trato aplicable a situaciones equivalentes y ha de tener por objetivo asegurar que el proveedor de servicios de intermediación en línea y el usuario profesional pertinente puedan resolver de manera bilateral una proporción significativa de las reclamaciones en un período de tiempo razonable. Los proveedores de servicios de intermediación en línea pueden mantener vigente, durante la tramitación de la reclamación, la decisión que hubieran tomado. Todo intento de llegar a un acuerdo por medio del procedimiento interno de tramitación de reclamaciones no afecta al derecho de los proveedores de servicios de intermediación en línea o de los usuarios profesionales de iniciar un proceso judicial en cualquier momento durante o después del procedimiento interno de tramitación de la reclamación. Asimismo, los proveedores de servicios de intermediación en línea deben publicar y, al menos una vez al año, verificar información sobre el funcionamiento y la efectividad de su sistema interno de tramitación de reclamaciones para ayudar a los usuarios profesionales a entender los principales tipos de problemas que pueden surgir en el marco de la prestación de diferentes servicios de intermediación en línea, así como la posibilidad de alcanzar una resolución bilateral rápida y efectiva.

(38) Los requisitos del presente Reglamento relativos a los sistemas internos de tramitación de reclamaciones buscan permitir a los proveedores de servicios de intermediación en línea contar con un grado razonable de flexibilidad al utilizar dichos sistemas y gestionar las reclamaciones individuales, de manera que se minimice la carga administrativa. Además, tales sistemas deben permitir a los proveedores de servicios de intermediación en línea responder, cuando proceda, de manera proporcionada ante cualquier uso de mala fe que determinados usuarios profesionales pretendan hacer de los sistemas antes mencionados. Teniendo en cuenta los costes de establecer y gestionar estos sistemas, resulta apropiado que quede exento de dichas obligaciones todo proveedor de servicios de intermediación en línea que constituya una pequeña empresa, de conformidad con las disposiciones pertinentes de la Recomendación 2003/361/CE de la Comisión. Las normas en materia de consolidación que se establecen en dicha Recomendación garantizan que se evite una posible elusión. Esa exención no debe afectar al derecho que tienen dichas empresas de crear, de forma voluntaria, un sistema interno de tramitación de reclamaciones que cumpla con los criterios establecidos en el presente Reglamento.

(39) El uso de la palabra «interno» no debe entenderse como un impedimento para la delegación de un sistema interno de tramitación de reclamaciones en un proveedor de servicios externo u otra estructura empresarial, siempre que ese proveedor u otra estructura empresarial tenga plena autoridad y capacidad para garantizar la conformidad del sistema interno de tramitación de reclamaciones con los requisitos del presente Reglamento.



(40) La mediación puede ofrecer a los proveedores de servicios de intermediación en línea y a los usuarios profesionales que recurren a ellos un medio para resolver los litigios de manera satisfactoria, sin tener que interponer extensos y costosos procedimientos judiciales. Por esta razón, los proveedores de servicios de intermediación en línea deben propiciar la mediación, en concreto, designando al menos a dos mediadores públicos o privados con los que estén dispuestos a colaborar. La finalidad de exigir que se designe un número mínimo de mediadores es salvaguardar su neutralidad. Solo debe designarse a mediadores que presten sus servicios desde una ubicación fuera de la Unión Europea si se garantiza que el uso de esos servicios no priva en modo alguno a los usuarios profesionales de la protección jurídica que se les ofrezca con arreglo al Derecho de la Unión o al de los Estados miembros, incluidos los requisitos del presente Reglamento y el Derecho aplicable en materia de protección de datos personales y secretos comerciales. Para que la mediación resulte accesible, equitativa y tan rápida, eficiente y efectiva como sea posible, tales mediadores deben cumplir una serie de criterios. No obstante, los proveedores de servicios de intermediación en línea y los usuarios profesionales deben conservar la libertad de designar conjuntamente a un mediador de su elección después de que haya surgido un litigio entre ellos. En consonancia con la Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, la mediación prevista en el presente Reglamento debe ser un procedimiento voluntario, en el sentido de que las partes son las dueñas del procedimiento y pueden comenzar y terminarlo en cualquier momento. No obstante su carácter voluntario, los proveedores de servicios de intermediación en línea deben examinar de buena fe las solicitudes de recurso a la mediación previstas en el presente Reglamento.

(41) Los proveedores de servicios de intermediación en línea deben soportar una proporción razonable de los costes totales de la mediación, teniendo en cuenta todos los aspectos pertinentes del procedimiento en cuestión. A tal fin, el mediador debe sugerir la proporción que sea razonable en el caso concreto. Teniendo en cuenta los costes y la carga administrativa asociada a la necesidad de designar a los mediadores en las condiciones generales, resulta apropiado que quede exento de dicha obligación todo proveedor de servicios de intermediación en línea que tenga la condición de pequeña empresa, en consonancia con la Recomendación 2003/361/CE de la Comisión. Las normas en materia de consolidación que se establecen en la Recomendación garantizan que se evite una posible elusión. No obstante, ello no debería afectar al derecho de dichas empresas a designar en sus condiciones generales a mediadores que cumplan los criterios establecidos en el presente Reglamento.

(42) Dado que a los proveedores de servicios de intermediación en línea siempre se les debe exigir que designen a los mediadores con los que están dispuestos a colaborar, y que deben actuar de buena fe siempre que intenten llegar a un acuerdo a través de la mediación en virtud del presente Reglamento, dichas obligaciones deben establecerse de tal manera que impida que los usuarios profesionales abusen del sistema de mediación. Del mismo modo, los usuarios profesionales también han de estar obligados a recurrir de buena fe a la mediación. Los proveedores de servicios de intermediación en línea no deben estar obligados a recurrir a la mediación cuando un usuario profesional inicie el procedimiento sobre una cuestión en relación con la cual ese usuario profesional ya había iniciado previamente otro procedimiento de mediación y el mediador había determinado en ese asunto que el usuario profesional no había actuado de buena fe. Los proveedores de servicios de intermediación en línea tampoco deben estar obligados a acceder a la mediación en el caso de usuarios profesionales que hayan hecho repetidos intentos de mediación con el mediador sin éxito. Estas situaciones excepcionales no deben limitar la posibilidad del usuario profesional de someter un asunto a mediación cuando, según lo determinado por el mediador, el objeto de la mediación no esté relacionado con los casos anteriores.

(43) A fin de facilitar la resolución de litigios relativos a la prestación de servicios de intermediación en línea usando la mediación dentro de la Unión, la Comisión debe alentar, en estrecha colaboración con los Estados miembros, el establecimiento de organizaciones de mediación especializadas, que actualmente son pocas. La participación de mediadores especializados en servicios de intermediación en línea y motores de búsqueda en línea, así como en los sectores específicos en los que se prestan esos servicios, ha de fortalecer la confianza de ambas partes en el procedimiento de mediación e incrementar las probabilidades de alcanzar una solución rápida, justa y satisfactoria.

(44) Varios factores, por ejemplo, la falta de recursos financieros, el miedo a las represalias, y las cláusulas exclusivas de elección de ley y foro en las condiciones generales, pueden reducir la efectividad de los



mecanismos de recurso judicial existentes, sobre todo aquellos que exigen a los usuarios profesionales o a los usuarios de sitios web corporativos que actúen de manera individual e identificable. Para garantizar la aplicación efectiva del presente Reglamento, debe otorgarse a las organizaciones, las asociaciones que representan a los usuarios profesionales o a los usuarios de sitios web corporativos y a ciertos organismos públicos establecidos en los Estados miembros la posibilidad de ejercitar una acción ante a los órganos jurisdiccionales nacionales de conformidad con el Derecho interno, incluidos los requisitos procesales nacionales. Tal acción ante los órganos jurisdiccionales nacionales debe tener por objeto impedir o prohibir la infracción de las normas establecidas en el presente Reglamento, así como evitar daños futuros que podrían socavar las relaciones comerciales sostenibles en el marco de la economía de las plataformas en línea. Para asegurar que esas organizaciones o asociaciones ejerciten su derecho de manera efectiva y apropiada, han de cumplir ciertos criterios. En particular, han de estar correctamente constituidas según el Derecho de un Estado miembro, no han de tener ánimo de lucro y han de perseguir sus objetivos de manera continuada. Estos requisitos deben servir para evitar el establecimiento ad hoc de organizaciones o asociaciones para fines o acciones concretos o para lucrarse. Además, debe garantizarse que los terceros que aporten financiación no influyan indebidamente en la toma de decisiones de dichas organizaciones o asociaciones. A fin de evitar un conflicto de intereses, debe impedirse, en particular, que las organizaciones o asociaciones que representen a usuarios profesionales o usuarios de sitios web corporativos se vean influidas indebidamente por proveedores de servicios de intermediación en línea o proveedores de motores de búsqueda en línea. La publicación íntegra de información sobre la afiliación y fuente de financiación debe facilitar a los órganos jurisdiccionales nacionales valorar si se cumplen estos criterios de admisibilidad. Considerando la condición particular de los organismos públicos pertinentes en los Estados miembros donde se han establecido, solo debe exigirse que, de conformidad con la normativa correspondiente del Derecho nacional, se haya legitimado específicamente a tales organismos para ejercitar tales acciones en el interés colectivo de los interesados o del interés general, sin necesidad aplicar los criterios antes mencionados a tales organismos públicos. Estas acciones no afectarán en modo alguno el derecho de los usuarios profesionales y los usuarios de sitios web corporativos a iniciar un proceso judicial individualmente.

(45) Debe comunicarse a la Comisión la identidad de las organizaciones, asociaciones y organismos públicos que, según los Estados miembros, tengan legitimidad para ejercitar una acción con arreglo al presente Reglamento. Los Estados miembros deben incluir en dicha comunicación una referencia concreta a las disposiciones nacionales pertinentes aplicadas para la constitución de la organización, asociación u organismo público y, en caso necesario, incluir una referencia al registro público pertinente en el que esté registrada la organización o asociación. Esta opción adicional de designación por los Estados miembros debe brindar un cierto nivel de seguridad jurídica y previsibilidad en el que puedan confiar los usuarios profesionales y los usuarios de sitios web corporativos. Además, tiene como objetivo hacer más eficientes y más breves los procesos judiciales, lo que parece adecuado en este contexto. La Comisión debe velar por la publicación de una lista de estas organizaciones, asociaciones y organismos públicos en el *Diario Oficial de la Unión Europea*. La inclusión en esa lista debe servir como prueba refutable de la legitimación activa de la organización, asociación u organismo público que ejercita la acción. En caso de que existan dudas sobre alguna designación, debe corresponder al Estado miembro que haya designado a la organización, la asociación o el organismo público realizar la investigación correspondiente. Las organizaciones, asociaciones y organismos públicos no designados por los Estados miembros deben tener la posibilidad de ejercitar una acción ante los órganos jurisdiccionales nacionales a reserva del examen de su legitimación activa a la luz de los criterios establecidos en el presente Reglamento.

(46) Los Estados miembros deben tener la obligación de velar de forma adecuada y efectiva por el cumplimiento del presente Reglamento. En los Estados miembros ya existen diversos sistemas de control del cumplimiento, y no se les debe obligar a crear nuevos organismos nacionales a tal efecto. Los Estados miembros han de contar con la posibilidad de encomendar el control del cumplimiento del presente Reglamento a autoridades existentes, incluidos los órganos jurisdiccionales. El presente Reglamento no debe obligar a los Estados miembros a disponer que se haga cumplir de oficio o a imponer multas.

(47) La Comisión debe hacer un seguimiento permanente de la aplicación del presente Reglamento en estrecha cooperación con los Estados miembros. En este contexto, la Comisión debe aspirar a establecer una amplia red de intercambio de información movilizándolo a los organismos especializados y centros de excelencia pertinentes y al Observatorio de la Economía de las Plataformas en Línea. Los Estados miembros deben facilitar a la Comisión, previa solicitud, toda la información pertinente que tengan en este contexto. Por último, esta labor



debe gozar de la mayor transparencia general en las relaciones comerciales entre los usuarios profesionales y los proveedores de servicios de intermediación en línea que el presente Reglamento pretende lograr. A fin de desempeñar con eficacia las funciones que se le encomiendan en los artículos 16 y 18, la Comisión debe esforzarse por recabar información de los proveedores de servicios de intermediación en línea. Los proveedores de servicios de intermediación en línea deben cooperar de buena fe para facilitar la recogida de estos datos, cuando proceda.

(48) Los códigos de conducta, ya estén elaborados por los proveedores de servicios interesados o por las organizaciones o asociaciones que los representan, pueden contribuir a la aplicación correcta del presente Reglamento, motivo por el cual debe alentarse su adopción. Al elaborar los códigos de conducta, habiendo realizado consultas con todos los interesados pertinentes, se tomarán en consideración los rasgos específicos de los sectores involucrados, así como las características particulares de las microempresas, pequeñas y medianas empresas. Dichos códigos de conducta deben formularse de manera objetiva y no discriminatoria.

(49) La Comisión debe evaluar periódicamente el presente Reglamento y seguir de cerca sus efectos en la economía de las plataformas en línea, en particular con vistas a determinar si es preciso realizar modificaciones del mismo a la luz de los avances tecnológicos o comerciales de importancia, y, tras esa evaluación, debe tomar las medidas adecuadas. Esta evaluación debe incluir los efectos que para los usuarios profesionales puedan resultar del uso general de disposiciones exclusivas sobre elección de ley y foro en las condiciones generales determinadas unilateralmente por el proveedor de los servicios de intermediación en línea. A fin de obtener una visión amplia de la evolución del sector, la evaluación debe tener en cuenta las experiencias de los Estados miembros y los interesados pertinentes. El Comisión debe evaluar periódicamente grupo de expertos del Observatorio de la Economía de las Plataformas en Línea, creado de conformidad con la Decisión C(2018)2393 de la Comisión, desempeña un papel fundamental a la hora de informar a la Comisión a los efectos de la evaluación que esta debe hacer del presente Reglamento. Por lo tanto, la Comisión debe tener debidamente en cuenta los dictámenes e informes que le presente el grupo. Tras la evaluación, la Comisión debe adoptar las medidas oportunas. Otras medidas, incluidas las legislativas, podrían ser apropiadas en caso de que las disposiciones establecidas en el presente Reglamento resulten insuficientes para corregir adecuadamente los desequilibrios y las prácticas comerciales desleales que persistan en el sector.

(50) Cuando se facilite la información requerida en virtud del presente Reglamento, se tendrán en cuenta en la medida de lo posible las necesidades particulares de las personas con discapacidad, de acuerdo con la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

(51) Dado que el objetivo del presente Reglamento, a saber, asegurar un entorno comercial en línea equitativo, predecible, sostenible y confiable, no puede ser alcanzado de manera suficiente por los Estados miembros, sino que, debido a su dimensión y a sus efectos, puede lograrse mejor a escala de la Unión, esta puede adoptar medidas, de acuerdo con el principio de subsidiariedad establecido en el artículo 5 del Tratado de la Unión Europea. De conformidad con el principio de proporcionalidad establecido en el mismo artículo, el presente Reglamento no excede de lo necesario para alcanzar dicho objetivo.

(52) El presente Reglamento busca garantizar el pleno respeto del derecho a la tutela judicial efectiva y a un juez imparcial tal como establece el artículo 47 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, así como promover la aplicación de la libertad de empresa tal como se establece en el artículo 16 de la Carta,

HAN ADOPTADO EL PRESENTE REGLAMENTO:

#### **Artículo 1.** *Objeto y ámbito de aplicación.*

1. La finalidad del presente Reglamento es contribuir al correcto funcionamiento del mercado interior mediante el establecimiento de normas para asegurar que se conceden opciones apropiadas de transparencia, de equidad y de reclamación a los usuarios profesionales de servicios de intermediación en línea y a los usuarios de sitios web corporativos en relación con los motores de búsqueda en línea.



2. El presente Reglamento se aplicará a los servicios de intermediación en línea y a los motores de búsqueda en línea que se faciliten o cuyo uso se proponga a los usuarios profesionales y los usuarios de sitios web corporativos, respectivamente, cuyo lugar de establecimiento o domicilio se sitúe en la Unión y que, por medio de servicios de intermediación en línea o motores de búsqueda en línea, ofrezcan bienes o servicios a los consumidores ubicados en la Unión, con independencia de dónde estén establecidos o residan los proveedores de dichos servicios y cualquiera que fuese la ley aplicable.

3. El presente Reglamento no se aplicará a los servicios de pagos en línea, ni a las herramientas de publicidad en línea, ni a las plataformas de intercambios publicitarios en línea cuya finalidad no sea la de propiciar el inicio de transacciones directas y que no impliquen una relación contractual con los consumidores.

4. El presente Reglamento se entenderá sin perjuicio de las normas nacionales que, de conformidad con el Derecho de la Unión, prohíban o sancionen comportamientos unilaterales o prácticas comerciales desleales en la medida en que los aspectos pertinentes no estén cubiertos por lo dispuesto en el presente Reglamento. El presente Reglamento se entenderá sin perjuicio del Derecho civil nacional, en particular el Derecho contractual, por ejemplo las normas en materia de validez, celebración, efectos o resolución de contratos, en la medida en que las normas del Derecho civil nacional sean conformes con el Derecho de la Unión y en la medida en que los aspectos de que se trate no estén regulados por el presente Reglamento.

5. El presente Reglamento se entenderá sin perjuicio del Derecho de la Unión, en particular el aplicable en los ámbitos de la cooperación judicial en materia civil, la competencia, la protección de datos, la protección de secretos comerciales, la protección de los consumidores, el comercio electrónico y los servicios financieros.

## Artículo 2. Definiciones.

A efectos del presente Reglamento, se entenderá por:

1) «usuario profesional»: todo particular que actúa en el marco de una actividad comercial o profesional o toda persona jurídica que ofrece bienes o servicios a los consumidores a través de servicios de intermediación en línea con fines relativos a su comercio, negocio, oficio o profesión;

2) «servicios de intermediación en línea»: los servicios que cumplen todos los requisitos siguientes:

a) constituyen servicios de la sociedad de la información según lo previsto en el artículo 1, apartado 1, letra b), de la Directiva (UE) 2015/1535 del Parlamento Europeo y del Consejo;

b) permiten a los usuarios profesionales ofrecer bienes o servicios a los consumidores, con el objetivo de facilitar el inicio de transacciones directas entre dichos usuarios profesionales y consumidores, con independencia de dónde aquellas concluyan en última instancia;

c) se prestan a los usuarios profesionales sobre la base de relaciones contractuales entre el proveedor de los servicios y los usuarios profesionales que ofrecen los bienes o servicios a los consumidores;

3) «proveedor de servicios de intermediación en línea»: toda persona física o jurídica que ofrece servicios de intermediación en línea a los usuarios profesionales o que les propone el uso de aquellos;

4) «consumidor»: toda persona física que actúe con fines ajenos a su actividad comercial, negocio, oficio o profesión;

5) «motor de búsqueda en línea»: un servicio digital que permite a los usuarios introducir consultas para hacer búsquedas de, en principio, todos los sitios web, o de sitios web en un idioma concreto, mediante una consulta sobre un tema cualquiera en forma de palabra clave, consulta oral, frase u otro tipo de entrada, y que en respuesta muestra resultados en cualquier formato en los que puede encontrarse información relacionada con el contenido solicitado;

6) «proveedor de motores de búsqueda en línea»: toda persona física o jurídica que ofrece motores de búsqueda en línea a los consumidores o que les propone el uso de aquellos;

7) «usuario de un sitio web corporativo»: toda persona física o jurídica que usa una interfaz en línea, es decir, cualquier programa informático, incluido un sitio web o parte del mismo o aplicaciones, incluidas las aplicaciones para móviles, para ofrecer bienes o servicios a los consumidores con fines relativos a su comercio, negocio, oficio o profesión;



8) «clasificación»: la preeminencia relativa atribuida a los bienes o servicios ofrecidos mediante servicios de intermediación en línea o la relevancia atribuida a los resultados de búsqueda a través de motores de búsqueda en línea, tal y como los proveedores de servicios de intermediación en línea o los proveedores de motores de búsqueda en línea, respectivamente, los presentan, organizan o comunican, con independencia de los medios tecnológicos empleados para tal presentación, organización o comunicación;

9) «control»: la titularidad de una empresa o la capacidad de influir en ella decisivamente, según lo dispuesto en el artículo 3, apartado 2, del Reglamento (CE) n.º 139/2004 del Consejo;

10) «condiciones generales»: todas las condiciones generales o cláusulas, con independencia de su nombre o forma, que rigen la relación contractual entre el proveedor de servicios de intermediación en línea y los usuarios profesionales, y que están determinadas unilateralmente por el proveedor de los servicios de intermediación en línea. Tanto si se han determinado unilateralmente como si no, esa determinación unilateral ha de apreciarse sobre la base de una valoración general, en la que no deben ser determinantes ni las dimensiones relativas de los interesados, ni que haya tenido lugar una negociación, ni que algunas cláusulas hayan sido objeto de tal negociación y hayan sido determinadas conjuntamente por el proveedor y el usuario profesional.

11) «bienes y servicios auxiliares»: los bienes y servicios ofrecidos al consumidor antes de completar una transacción iniciada en los servicios de intermediación en línea, de forma adicional y complementaria al bien o servicio principal ofrecido por el usuario profesional a través de los servicios de intermediación en línea;

12) «mediación»: cualquier procedimiento estructurado según la definición establecida en el artículo 3, letra a), de la Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo;

13) «soporte duradero»: todo medio que permita a los usuarios profesionales almacenar información que se les transmita personalmente de forma que esté accesible para futuras consultas y durante un período de tiempo acorde con los fines de dicha información y que permita la reproducción de la información almacenada sin cambios.

### **Artículo 3. Condiciones generales.**

1. Los proveedores de servicios de intermediación en línea se asegurarán de que sus condiciones generales:

- a) están redactadas de manera sencilla y comprensible;
- b) se encuentran fácilmente disponibles para los usuarios profesionales en todas las etapas de la relación contractual con el proveedor de servicios de intermediación en línea, incluso en la fase precontractual;
- c) estipulan las razones en las que se basan las decisiones de suspender, terminar o restringir de cualquier otro modo, de manera total o parcial, la prestación de los servicios de intermediación en línea a los usuarios profesionales;
- d) incluyen información sobre cualesquiera canales de distribución adicionales y posibles programas asociados a través de los cuales el proveedor de servicios de intermediación en línea podría comercializar bienes y servicios ofrecidos por usuarios profesionales;
- e) incluyen información general sobre el modo en que las condiciones generales afectan a la titularidad y el control de los derechos de propiedad intelectual de los usuarios profesionales.

2. Los proveedores de servicios de intermediación en línea notificarán en un soporte duradero a los usuarios profesionales de que se trate toda modificación propuesta de sus condiciones generales.

Las modificaciones propuestas no se aplicarán antes de que finalice el plazo de notificación, que será razonable y proporcionado respecto de la naturaleza y el alcance de los cambios previstos, así como de las consecuencias para el usuario profesional afectado. El plazo de notificación será de, al menos, quince días desde la fecha en que el proveedor de los servicios de intermediación en línea comunique a los usuarios profesionales afectados las modificaciones propuestas. Los proveedores de servicios de intermediación en línea ofrecerán plazos más largos cuando sea necesario para permitir a los usuarios profesionales realizar ajustes técnicos o comerciales para cumplir con las modificaciones.

El usuario profesional afectado tendrá derecho a resolver el contrato con el proveedor de los servicios de intermediación en línea antes de la expiración del plazo de notificación. La resolución surtirá efecto dentro de los 15 días siguientes a la recepción de la notificación con arreglo al párrafo primero, a menos que se aplique al contrato un plazo más breve.



El usuario profesional afectado podrá renunciar al plazo de notificación establecido en el párrafo segundo, bien por escrito o mediante una clara acción afirmativa, en cualquier momento a partir de la recepción de la notificación con arreglo al párrafo primero.

Durante el plazo de notificación, la oferta de nuevos bienes o servicios en los servicios de intermediación en línea se considerará una clara acción afirmativa de renuncia al plazo de notificación, excepto en los casos en que el plazo de notificación razonable y proporcionado sea superior a 15 días debido a que las modificaciones de las condiciones generales exigen que el usuario profesional realice ajustes técnicos significativos en sus bienes o servicios. En tales casos, no se considerará automáticamente que el usuario profesional renuncia al plazo de notificación cuando ofrezca nuevos bienes y servicios.

**3.** Se considerarán nulas las condiciones generales, o sus cláusulas específicas, que no cumplan con los requisitos del apartado 1, así como las modificaciones de las condiciones generales que realice un proveedor de servicios de intermediación en línea de manera contraria a las disposiciones del apartado 2.

**4.** El plazo de notificación establecido en el párrafo segundo del apartado 2 no se aplicará cuando el proveedor de servicios de intermediación en línea:

a) está sujeto a una obligación legal o reglamentaria que le exige modificar las condiciones generales de un modo que no le permita respetar el plazo de notificación indicado en el apartado 2, párrafo segundo;

b) debe modificar excepcionalmente sus condiciones generales para hacer frente a un peligro imprevisto e inminente relacionado con la defensa de los servicios de intermediación en línea, los consumidores o los usuarios profesionales contra el fraude, los programas informáticos maliciosos, el spam, las violaciones de la seguridad de los datos u otros riesgos de ciberseguridad.

**5.** Los proveedores de servicios de intermediación en línea garantizarán que la identidad del usuario profesional que proporciona bienes o servicios en servicios de intermediación en línea sea claramente visible.

#### **Artículo 4. Restricción, suspensión y terminación.**

**1.** Si un proveedor de servicios de intermediación en línea decide restringir o suspender para un determinado usuario profesional la prestación de sus servicios relacionados con bienes o servicios concretos ofrecidos por dicho usuario profesional, proporcionará a este, antes o en el momento en que surta efecto la restricción o suspensión, una motivación de la decisión en un soporte duradero.

**2.** Si un proveedor de servicios de intermediación en línea decide poner fin a la prestación de todos sus servicios de intermediación en línea a un determinado usuario profesional, proporcionará a este, al menos treinta días antes de que la terminación surta efecto, una declaración de los motivos que justifiquen la decisión en un soporte duradero.

**3.** En caso de restricción, suspensión o terminación, el proveedor de servicios de intermediación en línea ofrecerá al usuario profesional la oportunidad de aclarar los hechos y circunstancias en el marco del procedimiento interno de tramitación de reclamaciones a que se refiere el artículo 11. Cuando la restricción, suspensión o terminación sea revocada por el proveedor de servicios de intermediación en línea, este reincorporará sin demora indebida al usuario profesional, incluso en lo que respecta al acceso a los datos personales o de otro tipo, o ambos, que se hayan generado por su uso de los servicios de intermediación en línea pertinentes antes de que la restricción, suspensión o terminación haya surtido efecto.

**4.** El plazo de notificación contemplado en el apartado 2 no será de aplicación cuando el proveedor de servicios de intermediación en línea:

a) esté sujeto a una obligación legal o reglamentaria que le exige terminar o restringir la prestación de todos sus servicios de intermediación en línea a un usuario profesional determinado de un modo que no le permita respetar ese plazo de notificación, o

b) ejercite su derecho de terminación por una razón imperiosa en virtud de una norma nacional que sea conforme con el Derecho de la Unión;



c) pueda demostrar que el usuario profesional afectado ha infringido reiteradamente las condiciones generales aplicables, dando lugar a la terminación o restricción de la prestación de la totalidad de los servicios de intermediación en línea de que se trate.

En los casos en que no se aplique el plazo de notificación establecido en el apartado 2, el proveedor de servicios de intermediación en línea proporcionará al usuario profesional afectado, sin demora indebida, una declaración de los motivos que justifiquen la decisión en un soporte duradero.

**5.** La motivación contemplada en los apartados 1 y 2 y en el apartado 4, párrafo segundo, hará referencia a los hechos o circunstancias específicos, incluido el contenido de notificaciones de terceros, que condujeron a la decisión del proveedor de servicios de intermediación en línea, así como a los motivos aplicables a la decisión contemplados en el artículo 3, apartado 1, letra c).

El proveedor de servicios de intermediación en línea no tendrá que proporcionar una motivación cuando esté sujeto a la obligación legal o reglamentaria de no indicar los hechos o circunstancias específicos o la referencia al motivo o los motivos aplicables, o cuando el proveedor de servicios de intermediación en línea pueda demostrar que el usuario profesional en cuestión ha infringido reiteradamente las condiciones generales aplicables, dando lugar así a la suspensión, restricción o terminación.

#### **Artículo 5. Clasificación.**

**1.** Los proveedores de servicios de intermediación en línea señalarán en sus condiciones generales los parámetros principales que rigen la clasificación y los motivos por lo que aquellos cuentan con una importancia relativa superior a la de otros parámetros.

**2.** Los proveedores de motores de búsqueda en línea expondrán los parámetros principales que, de forma individual o colectiva, sean más significativos a la hora de determinar la clasificación y la importancia relativa de esos parámetros principales, presentando una descripción de acceso fácil y público, redactada de manera sencilla y comprensible, en los motores de búsqueda en línea que ofrecen. La descripción debe mantenerse actualizada.

**3.** Si entre los parámetros principales figura la posibilidad de que los usuarios profesionales o los usuarios de sitios web corporativos influyan en la clasificación remunerando directa o indirectamente al proveedor correspondiente, este también expondrá una descripción de dicha posibilidad y de los efectos que surta la remuneración en la clasificación, de conformidad con los requisitos que figuran en los apartados 1 y 2.

**4.** Si un proveedor de un motor de búsqueda en línea ha alterado el orden de la clasificación en un caso concreto o ha excluido un sitio web determinado como consecuencia de la notificación de un tercero, ofrecerá al usuario de un sitio web corporativo la posibilidad de examinar el contenido de la notificación.

**5.** Las descripciones indicadas en los apartados 1, 2 y 3 serán suficientes para permitir a los usuarios profesionales o a los usuarios de sitios web corporativos entender de manera clara si el mecanismo de clasificación tiene en cuenta lo siguiente y, en caso afirmativo, cómo y en qué medida:

- a) las características de los bienes y servicios ofrecidos a los consumidores por medio de los servicios de intermediación en línea o el motor de búsqueda en línea;
- b) la importancia de tales características para los consumidores;
- c) en cuanto a los motores de búsqueda en línea, las características de diseño de los sitios web utilizados por los usuarios de sitios web corporativos.

**6.** Para el cumplimiento de los requisitos incluidos en este artículo, no se exigirá a los proveedores de los servicios de intermediación en línea ni a los proveedores de motores de búsqueda en línea revelar algoritmos o información que, dentro de un grado de certeza razonable, podría inducir a error a los consumidores o causarles un perjuicio mediante la manipulación de los resultados de las búsquedas. Este artículo se entenderá sin perjuicio de lo dispuesto en la Directiva (UE) 2016/943.



7. Para facilitar que los proveedores de servicios de intermediación en línea y los proveedores de motores de búsqueda en línea cumplan y hagan cumplir los requisitos del presente artículo, la Comisión acompañará de orientaciones las obligaciones de transparencia establecidas en el presente artículo.

#### **Artículo 6. Bienes y servicios auxiliares.**

Cuando se ofrezcan bienes y servicios auxiliares -incluidos productos financieros- a los consumidores mediante los servicios de intermediación en línea, ya sea por parte de los proveedores de servicios de intermediación en línea o de terceros, el proveedor de servicios de intermediación en línea incluirá en sus condiciones generales una descripción del tipo de bienes y servicios auxiliares ofrecidos y una descripción de si también está autorizado, y en qué condiciones, a ofrecer sus propios bienes y servicios auxiliares a través de los servicios de intermediación en línea.

#### **Artículo 7. Tratamiento diferenciado.**

1. Los proveedores de servicios de intermediación en línea incluirán en sus condiciones generales una descripción de todo trato diferenciado que den o puedan dar, por una parte, en relación con los bienes o servicios que esos mismos proveedores u otros usuarios profesionales que estén bajo su control ofrezcan a los consumidores a través de tales servicios de intermediación en línea y, por otra parte, en relación con otros usuarios profesionales. En esa descripción se mencionarán las principales consideraciones económicas, comerciales o jurídicas que fundamentan el trato diferenciado.

2. Los proveedores de motores de búsqueda en línea expondrán una descripción de cualquier trato diferenciado que den o puedan dar, por una parte, en relación con los bienes o servicios que esos mismos proveedores u otros usuarios de sitios web corporativos que estén bajo su control ofrezcan a los consumidores a través de tales motores de búsqueda en línea y, por otra, en relación con otros usuarios de sitios web corporativos.

3. Cuando proceda, la descripción que se exige en virtud de los apartados 1 y 2 abarcará, en particular, todo trato diferenciado a través de medidas específicas o conductas del proveedor de servicios de intermediación en línea o del proveedor de motores de búsqueda en línea, con respecto a cualquiera de los siguientes aspectos:

a) el acceso que el proveedor, o que los usuarios profesionales o los usuarios de sitios web corporativos que estén bajo el control de dicho proveedor, puedan tener a los datos personales o de otro tipo, o ambos, que proporcionen los usuarios profesionales, los usuarios de sitios web corporativos o los consumidores para utilizar los servicios de intermediación en línea o los motores de búsqueda en línea en cuestión, o que se generen a través de la prestación de estos servicios;

b) la clasificación u otros parámetros aplicados por el proveedor que influyen en el acceso de los consumidores a los bienes o servicios ofrecidos a través de esos servicios de intermediación en línea por otros usuarios profesionales o a través de motores de búsqueda en línea por otros usuarios de sitios web corporativos;

c) toda remuneración directa o indirecta percibida por el uso de los servicios de intermediación en línea o de motores de búsqueda en línea;

d) el acceso a las condiciones o a cualquier remuneración directa o indirecta aplicada por el uso de servicios o funcionalidades o interfaces técnicas que sean pertinentes para el usuario profesional o el usuario del sitio web corporativo y que estén directamente relacionadas con la utilización de los servicios de intermediación en línea o los motores de búsqueda en línea en cuestión o que sean accesorias a ella.

#### **Artículo 8. Cláusulas contractuales específicas.**

A fin de garantizar que las relaciones contractuales entre los proveedores de servicios de intermediación en línea y los usuarios profesionales se desarrollen de buena fe y se basen en la lealtad de las relaciones comerciales, los proveedores de servicios de intermediación en línea:



a) no impondrán modificaciones retroactivas a las condiciones generales, excepto cuando deban respetar una obligación legal o reglamentaria o cuando las modificaciones retroactivas sean beneficiosas para los usuarios profesionales;

b) garantizarán que sus condiciones generales incluyen información sobre las condiciones en que los usuarios profesionales pueden terminar la relación contractual con el proveedor de servicios de intermediación en línea, y

c) incluirán en sus condiciones generales una descripción del acceso técnico y contractual, o la ausencia de dicho acceso, a la información proporcionada o generada por el usuario profesional que mantengan tras la expiración del contrato entre el proveedor de servicios de intermediación en línea y el usuario profesional.

#### **Artículo 9. Acceso a los datos.**

1. Los proveedores de servicios de intermediación en línea incorporarán en sus condiciones generales una descripción sobre el acceso técnico y contractual, o la falta de este, que tengan los usuarios profesionales a los datos personales o de otro tipo, o ambos, que proporcionen los usuarios profesionales o los consumidores para utilizar los servicios de intermediación en línea en cuestión, o que se generen a través de la prestación de tales servicios.

2. Mediante la descripción a la que se refiere el apartado 1, los proveedores de servicios de intermediación en línea informarán a los usuarios profesionales de manera clara, en particular, de lo siguiente:

a) si el proveedor de servicios de intermediación en línea tiene acceso a datos personales o de otro tipo, o a ambos, que los usuarios profesionales o los consumidores proporcionen para utilizar dichos servicios o que se generen a través de la prestación de estos, y en caso afirmativo, a qué categoría de datos accede y en qué condiciones;

b) si un usuario profesional tiene acceso a datos personales o de otro tipo, o a ambos, proporcionados por ese usuario profesional en conexión con la utilización por dicho usuario de los servicios de intermediación en línea en cuestión, o generados a través de la prestación de tales servicios a ese usuario profesional y los consumidores de los bienes o servicios del usuario, y en caso afirmativo, a qué categoría de datos accede y en qué condiciones;

c) además de la letra b), si un usuario profesional tiene acceso a datos personales, otro tipo de información, o ambos, incluso en forma agregada, proporcionados por o generados a través de la prestación servicios de intermediación en línea a todos sus usuarios profesionales y consumidores, y en caso afirmativo, a qué categoría de datos accede y en qué condiciones; y

d) si se han facilitado a terceros datos en virtud de la letra a), junto con, cuando el suministro de tales datos a terceros no sea necesario para el correcto funcionamiento de los servicios de intermediación en línea, información que especifique la finalidad de dicha cesión de datos, así como opciones que tengan los usuarios profesionales para quedar al margen de esa cesión de datos.

3. El presente artículo se entenderá sin perjuicio de la aplicación del Reglamento (UE) 2016/679, la Directiva (UE) 2016/680 y la Directiva 2002/58/CE.

#### **Artículo 10. Restricciones a la oferta de condiciones diferentes por otros medios.**

1. Si durante la prestación de sus servicios, los proveedores de servicios de intermediación en línea restringen la capacidad de los usuarios profesionales de ofrecer los mismos bienes y servicios a los consumidores en condiciones distintas empleando medios distintos a dichos servicios de intermediación, explicarán en sus condiciones generales los motivos que justifiquen esa restricción y los pondrán fácilmente a disposición del público. Entre estas razones, se detallarán las principales consideraciones económicas, comerciales o jurídicas que fundamenten la restricción.

2. La obligación fijada en el apartado 1 se entenderá sin perjuicio de las prohibiciones o limitaciones a la imposición de ese tipo de restricciones que se deriven de aplicar otros actos de Derecho de la Unión o del Derecho de los Estados miembros conforme al Derecho de la Unión a la que estén sometidos los proveedores de servicios de intermediación en línea.



## **Artículo 11. Sistema interno de tramitación de reclamaciones.**

1. Los proveedores de servicios de intermediación en línea establecerán un sistema interno para tramitar las reclamaciones de los usuarios profesionales.

El sistema interno de tramitación de reclamaciones se pondrá fácilmente a disposición de los usuarios profesionales a título gratuito y garantizará la tramitación dentro de un plazo razonable. Se basará en los principios de transparencia e igualdad de trato aplicada a situaciones equivalentes y tratará las reclamaciones de manera proporcionada en relación a su importancia y complejidad. Asimismo, permitirá a los usuarios profesionales presentar reclamaciones directamente al proveedor en relación con cualquiera de las siguientes cuestiones:

a) supuesto incumplimiento que haya cometido el proveedor respecto de cualquier obligación establecida por el presente Reglamento que afecte al usuario profesional que presente la reclamación (en lo sucesivo, «reclamante»);

b) problemas tecnológicos que estén relacionados directamente con la prestación de los servicios de intermediación en línea y que afecten al reclamante;

c) medidas específicas o conductas del proveedor que estén directamente vinculadas a la prestación de los servicios de intermediación en línea y que afecten al reclamante.

2. Como parte del sistema interno de tramitación de reclamaciones, los proveedores de servicios de intermediación en línea:

a) considerarán debidamente las reclamaciones presentadas y el curso que puedan tener que dar a estas para tratar el problema de manera apropiada;

b) procesarán las reclamaciones rápida y efectivamente teniendo en cuenta la importancia y complejidad del problema planteado;

c) comunicarán al reclamante el resultado de la tramitación interna de la reclamación, de manera individual y con un lenguaje sencillo y comprensible.

3. Los proveedores de servicios de intermediación en línea incluirán en sus condiciones generales toda la información pertinente sobre el acceso a su sistema interno de tramitación de reclamaciones, así como su funcionamiento.

4. Los proveedores de servicios de intermediación en línea presentarán información acerca del funcionamiento y la efectividad del sistema interno de tramitación de reclamaciones, y pondrán esos datos fácilmente a disposición del público. Verificarán la información al menos una vez al año y, cuando sean necesarias modificaciones significativas, actualizarán dicha información.

La información especificará el número total de reclamaciones presentadas, los principales tipos de reclamaciones, el tiempo medio necesario para procesarlas e información agregada en relación con el resultado de las reclamaciones.

5. Las disposiciones de este artículo no se aplicarán a los proveedores de servicios de intermediación en línea que sean pequeñas empresas en el sentido del anexo de la Recomendación 2003/361/CE.

## **Artículo 12. Mediación.**

1. Los proveedores de servicios de intermediación en línea designarán, en sus condiciones generales, a dos o más mediadores con los que están dispuestos a colaborar para llegar a un acuerdo con los usuarios profesionales y así resolver de manera extrajudicial todo litigio entre el proveedor y los usuarios profesionales que se derive de la prestación de los servicios de intermediación en línea, incluidas las reclamaciones que no se han resuelto por medio del sistema interno de tramitación de reclamaciones, establecido con arreglo al artículo 11.

Los proveedores de servicios de intermediación en línea solamente podrán designar mediadores que ofrezcan sus servicios de mediación desde fuera de la UE cuando se garantice que no se priva a los usuarios profesionales afectados de salvaguardias jurídicas establecidas por el Derecho de la Unión o el de los Estados miembros como resultado de que los mediadores ofrezcan sus servicios desde fuera de la Unión.



2. Los mediadores que se menciona en el apartado 1 cumplirán estos requisitos:

- a) serán imparciales e independientes;
- b) sus servicios de mediación serán asequibles para los usuarios profesionales que utilizan los servicios de intermediación en línea en cuestión;
- c) podrán prestar los servicios de mediación en el idioma de las condiciones generales que rigen la relación contractual entre el proveedor de los servicios de intermediación en línea y el usuario profesional de que se trate;
- d) se podrá acceder a ellos con facilidad bien físicamente en el lugar de establecimiento o residencia del usuario profesional, bien de manera remota usando las tecnologías de comunicación;
- e) podrán prestar sus servicios de mediación sin demora indebida;
- f) dispondrán de un conocimiento suficiente de las relaciones comerciales generales interempresas, de modo que puedan contribuir eficazmente a la resolución de los litigios.

3. No obstante el carácter voluntario de la mediación, los proveedores de servicios de intermediación en línea y los usuarios profesionales actuarán de buena fe siempre que intenten llegar a un acuerdo a través de la mediación en virtud del presente artículo.

4. Los proveedores de servicios de intermediación en línea soportarán una parte razonable de los costes totales de la mediación en cada caso individual. Dicha proporción se determinará de acuerdo con las indicaciones del mediador, teniendo en cuenta todos los elementos pertinentes del expediente, sobre todo, los fundamentos relativos de los argumentos de las partes en el litigio y la conducta de estas, así como el tamaño y la capacidad financiera de cada parte respecto de la otra.

5. Todo intento de llegar a un acuerdo por medio de la mediación para resolver un litigio con arreglo a este artículo se entenderá sin perjuicio del derecho de los proveedores de servicios de intermediación en línea y del de los usuarios profesionales afectados de iniciar un proceso judicial en cualquier momento durante el procedimiento de mediación o antes o después de este.

6. Si así lo solicita un usuario profesional, antes de iniciar la mediación o durante esta, el proveedor de servicios de intermediación en línea pondrá a disposición del usuario profesional información sobre el funcionamiento y la eficacia de la mediación relacionada con sus actividades.

7. Las obligaciones establecidas en el apartado 1 no se aplicarán a los proveedores de servicios de intermediación en línea que sean pequeñas empresas en el sentido del anexo de la Recomendación 2003/361/CE.

### **Artículo 13. Mediadores especializados.**

La Comisión, en estrecha cooperación con los Estados miembros, fomentará que los proveedores de servicios de intermediación en línea, así como las organizaciones y asociaciones que los representen, creen de manera individual o colectiva una o más organizaciones que presten servicios de mediación basados en los requisitos que se especifican en el artículo 12, apartado 2, con el fin específico de facilitar la resolución extrajudicial de los litigios con los usuarios profesionales que surjan en relación con la prestación de esos servicios, sobre todo teniendo en cuenta la naturaleza transfronteriza de estos.

**Artículo 14. Acciones judiciales ejercitadas por organizaciones o asociaciones representativas y por organismos públicos.**

1. Las organizaciones y asociaciones que posean un interés legítimo de representación de usuarios profesionales o de los usuarios de sitios web corporativos, así como los organismos públicos constituidos en los Estados miembros, tendrán legitimidad para ejercitar una acción ante los órganos jurisdiccionales nacionales competentes de la Unión, con arreglo al Derecho del Estado miembro donde se presente la demanda, para impedir o prohibir cualquier incumplimiento que cometan los proveedores de servicios de intermediación en línea o de motores de búsqueda en línea respecto de las obligaciones pertinentes establecidas por el presente Reglamento.



2. La Comisión alentará a los Estados miembros a que intercambien entre sí buenas prácticas e información sobre la base de registros de actos ilícitos que hayan sido objeto de órdenes de cesación ante los órganos jurisdiccionales nacionales, cuando tales registros sean creados por autoridades u organismos públicos pertinentes.

3. Las organizaciones o asociaciones gozarán del derecho mencionado en el apartado 1 únicamente si cumplen con todos estos requisitos:

- a) están correctamente constituidas con arreglo al Derecho de un Estado miembro;
- b) persiguen objetivos que corresponden al interés colectivo del grupo de usuarios profesionales o de los usuarios de sitios web corporativos al que representan de forma continuada;
- c) no tienen ánimo de lucro;
- d) su proceso de toma de decisiones no está indebidamente influido por un tercero prestador de financiación, en particular por proveedores de servicios de intermediación en línea o de motores de búsqueda en línea.

Para ello, las organizaciones o asociaciones publicarán íntegramente la información relativa a sus miembros y fuentes de financiación.

4. En los Estados miembros en los que se hayan creado organismos públicos, estos tendrán el derecho indicado en el apartado 1 si se les encarga defender los intereses colectivos de los usuarios profesionales o de los usuarios de un sitio web corporativo o velar por el cumplimiento de los requisitos establecidos en el presente Reglamento, en virtud del Derecho nacional del Estado miembro correspondiente.

5. Los Estados miembros podrán designar:

- a) organizaciones o asociaciones establecidas en su territorio que cumplan, al menos, los requisitos del apartado 3 previa solicitud por su parte;
- b) organismos públicos establecidos en su territorio que cumplan los requisitos del apartado 4,

a los que se reconozca el derecho mencionado en el apartado 1. Los Estados miembros comunicarán a la Comisión el nombre y objeto de tales organizaciones, asociaciones u organismos públicos designados.

6. La Comisión elaborará una lista de organizaciones, asociaciones y organismos públicos designados de conformidad con el apartado 5. Esa lista especificará el objeto de organizaciones, asociaciones y organismos públicos. Esa lista se publicará en el *Diario Oficial de la Unión Europea*. Las modificaciones de dicha lista se publicarán sin dilación y, en cualquier caso, una lista actualizada se elaborará y publicará cada seis meses.

7. El órgano jurisdiccional aceptará la lista a que se refiere el apartado 6 como prueba de la legitimación activa de la organización, asociación u organismo público, sin perjuicio de la competencia del órgano jurisdiccional para examinar en un determinado asunto si el fin perseguido por el demandante justifica que conozca de un asunto concreto.

8. Si un Estado miembro o la Comisión plantea dudas sobre el cumplimiento de los criterios establecidos en el apartado 3 por parte de una organización o asociación o por parte de un organismo público, el Estado miembro que designó a dicha organización, asociación u organismo público de conformidad con el apartado 5 investigará las dudas planteadas y, en su caso, revocará la designación si no se cumplen uno o varios criterios.

9. El derecho mencionado en el apartado 1 se entenderá sin perjuicio de los derechos de los usuarios profesionales y de los usuarios de un sitio web corporativo a ejercitar una acción ante los órganos jurisdiccionales nacionales competentes, de conformidad con el Derecho del Estado miembro donde se presente la demanda, basada en los derechos individuales y destinada a terminar con todo incumplimiento que cometan los proveedores de servicios de intermediación en línea o de motores de búsqueda en línea respecto de los requisitos establecidos por el presente Reglamento.

**Artículo 15. Garantía del cumplimiento.**

1. Cada Estado miembro garantizará la aplicación adecuada y efectiva del presente Reglamento.
2. Los Estados miembros establecerán las normas que determinen las medidas aplicables en caso de infracción de las disposiciones del presente Reglamento y garantizarán su ejecución. Las medidas previstas serán eficaces, proporcionadas y disuasorias.

**Artículo 16. Seguimiento.**

La Comisión, en estrecha cooperación con los Estados miembros, seguirá de cerca las repercusiones del presente Reglamento en las relaciones entre los servicios de intermediación en línea y sus usuarios profesionales y entre los motores de búsqueda en línea y los usuarios de sitios web corporativos. Con este fin, la Comisión recopilará la información pertinente para hacer un seguimiento de los cambios en dichas relaciones, también mediante la realización de los estudios pertinentes. Los Estados miembros asistirán a la Comisión proporcionando, previa solicitud, toda la información pertinente que hayan recopilado, también sobre casos concretos. A los efectos del presente artículo y del artículo 18, la Comisión podrá solicitar información a los proveedores de servicios de intermediación en línea.

**Artículo 17. Códigos de conducta.**

1. La Comisión fomentará la elaboración de códigos de conducta por los proveedores de servicios de intermediación en línea y las organizaciones y asociaciones que los representen, junto con los usuarios profesionales, incluidas las microempresas, pequeñas y medianas empresas y sus organizaciones representativas, con el fin de contribuir a la correcta aplicación del presente Reglamento, teniendo en cuenta para ello las características específicas de los distintos sectores en que se prestan servicios de intermediación en línea, así como las características particulares de dichas empresas.

2. La Comisión fomentará la elaboración por los proveedores de motores de búsqueda en línea y las organizaciones y asociaciones de códigos de conducta destinados específicamente a contribuir a la correcta aplicación del artículo 5.

3. La Comisión fomentará que los proveedores de servicios de intermediación en línea adopten y apliquen códigos de conducta sectoriales específicos, cuando dichos códigos de conducta existan y su uso esté extendido.

**Artículo 18. Revisión.**

1. Antes del 13 de enero de 2022, y posteriormente cada tres años, la Comisión evaluará el presente Reglamento e informará de ello al Parlamento Europeo, al Consejo y al Comité Económico y Social Europeo.

2. La primera evaluación del presente Reglamento se realizará, en particular, con los objetivos siguientes:

- a) analizar el cumplimiento de las obligaciones fijadas en los artículos 3 a 10, y los efectos que estas tengan en la economía de las plataformas en línea;
- b) analizar los efectos y la eficacia de los códigos de conducta establecidos a la hora de mejorar la equidad y la transparencia;
- c) investigar en mayor medida los problemas provocados por la dependencia de los usuarios profesionales respecto a los servicios de intermediación en línea y los problemas generados por las prácticas comerciales desleales por parte de servicios de intermediación en línea, así como determinar en mayor medida hasta qué punto tales prácticas siguen estando generalizadas;
- d) investigar si la competencia entre bienes o servicios ofrecidos por un usuario profesional y los bienes o servicios ofrecidos o controlados por un proveedor de servicios de intermediación en línea constituye competencia leal y si los proveedores de servicios de intermediación en línea utilizan de manera indebida información privilegiada a este respecto;



e) evaluar el efecto del presente Reglamento sobre cualquier posible desequilibrio en las relaciones entre proveedores de sistemas operativos y los usuarios profesionales;

f) evaluar si el ámbito de aplicación del presente Reglamento, en especial en lo relativo a la definición de «usuario profesional», es adecuado en el sentido de que no fomenta el falso trabajo por cuenta propia.

Con la primera y las subsiguientes evaluaciones se determinará si se necesitan normas adicionales, incluidas normas de ejecución, para garantizar un entorno comercial en línea equitativo, predecible, sostenible y fiable en el mercado interior. Tras las evaluaciones, la Comisión adoptará las medidas adecuadas, que podrán consistir en propuestas legislativas.

**3.** Los Estados miembros proporcionarán a la Comisión toda la información pertinente de la que dispongan y que esta pueda necesitar para elaborar el informe que se estipula en el apartado 1.

**4.** Al evaluar el presente Reglamento, la Comisión tendrá en cuenta, en particular, los dictámenes e informes que le presente el grupo de expertos del Observatorio de la Economía de las Plataformas en Línea, establecido de acuerdo con la Decisión C (2018)2393 de la Comisión. De igual manera, tendrá en cuenta el contenido y el funcionamiento de los códigos de conducta indicados en el artículo 17, cuando proceda.

#### **Artículo 19.** *Entrada en vigor y aplicación.*

**1.** El presente Reglamento entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el *Diario Oficial de la Unión Europea*.

**2.** El presente Reglamento se aplicará a partir del 12 de julio de 2020.

El presente Reglamento será obligatorio en todos sus elementos y directamente aplicable en cada Estado miembro.

Hecho en Bruselas, el 20 de junio de 2019.

*Por el Parlamento Europeo*  
*El Presidente*  
A. TAJANI

*Por el Consejo*  
*El Presidente*  
G. CIAMBA

© Unión Europea, <http://eur-lex.europa.eu/>

Únicamente se consideran auténticos los textos legislativos de la Unión Europea publicados en la edición impresa del Diario Oficial de la Unión Europea.