

Cita: CASTELLÓ PASTOR JOSÉ JUAN, "Mediación en los conflictos derivados de los servicios digitales en la Unión Europea", en BARONA VILAR, S. (ed.), *Meditaciones sobre mediación (MED+)*, Tirant Lo Blanch, Valencia, 2022, pp. 357-380.

José Juan CASTELLÓ PASTORI

*Profesor Contratado Doctor de Derecho Internacional Privado  
Universitat de València*

**SUMARIO:** I. PLANTEAMIENTO GENERAL. II. CONFLICTOS ENTRE USUARIOS PROFESIONALES Y PROVEEDORES DE SERVICIOS DE INTERMEDIACIÓN. 1. Oligarcas tecnológicos y comerciantes en la economía de las plataformas en línea. 2. Sistema dual para facilitar la resolución extrajudicial de controversias entre usuarios profesionales y proveedores de servicios intermediarios. A) Sistema interno de tramitación de reclamaciones. B) Mediación y mediadores especializados. III. CONFLICTOS ENTRE LAS PLATAFORMAS EN LÍNEA Y LOS DESTINATARIOS DEL SERVICIO. 1. La Propuesta de Reglamento relativo a un mercado único de servicios digitales (Ley de Servicios Digitales) como marco introductorio. 2. Alternativas a la jurisdicción estatal en los litigios entre las plataformas en línea y los destinatarios del servicio. A) El sistema interno de tramitación de reclamaciones y la aparente desconfianza en los sistemas algorítmicos. B) Resolución extrajudicial de litigios (*rectius*, tribunales de facto). IV. BIBLIOGRAFÍA CITADA.

pre-print

## I. PLANTEAMIENTO GENERAL

La Unión Europea está potenciando desde hace más de una década la utilización de la mediación como método alternativo de solución de conflictos<sup>2</sup>. Desde que se aprobara la Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2008 sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles, el recurso a la mediación está incorporándose en el corpus normativo de la Unión Europea como —sirva a modo de ejemplo por el objeto de estudio de este trabajo— en el marco normativo de los servicios digitales en la Unión Europea. En efecto, la figura de la mediación se presenta en este contexto digital como un sistema alternativo para solucionar los conflictos que puedan surgir entre los

---

<sup>1</sup> Trabajo realizado en el marco del proyecto emergente GV/2019/118 «La tutela de los derechos en el entorno digital: nuevos retos, desafíos y oportunidades».

<sup>2</sup> Sobre la mediación, entre otros, véase BARONA VILAR, S., *Nociones y principios de la ADR (Solución extrajudicial de conflictos)*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2018, pp. 67-96; ESPLUGUES MOTA, C., *Mediación Civil y Comercial. Regulación Internacional e Iberoamericana*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2019, *passim*.

proveedores de servicios intermediarios y los usuarios profesionales en sus relaciones comerciales<sup>3</sup>, así como entre las plataformas en línea y los destinatarios del servicio<sup>4</sup>, en el caso de que el sistema interno de tramitación de reclamaciones de estos servicios digitales no ofrezca una solución satisfactoria al usuario profesional y al destinatario del servicio, con independencia del recurso a la jurisdicción estatal para solventar la controversia.

La innovación y el proceso de digitalización de estas últimas décadas han sido imprescindibles para afrontar con éxito la difícil situación originada por la pandemia con la población confinada durante varios meses, pues gran parte de las actividades realizadas diariamente por los ciudadanos, de la mano de los servicios digitales, han tenido su continuidad en formato virtual. Menos de dos décadas han sido necesarias para que los servicios digitales —y más concretamente a partir de la consolidación de las plataformas en línea— se conviertan en la piedra angular de la economía y contribuyan, sin precedente alguno, al profundo cambio social de estos últimos tiempos.

Las estadísticas así lo indican. Más del noventa y tres por ciento de la población española accedió a internet en el año 2020<sup>5</sup> y más del setenta y siete por ciento de los ciudadanos de la Unión Europea lo hizo en el año 2019<sup>6</sup>, entre otros motivos, para relacionarse e interactuar con otros usuarios, ver vídeos o escuchar música, comprar algún producto o para trabajar/estudiar. La relevancia de los servicios digitales es indiscutible, si se tiene en cuenta, asimismo y a modo de ejemplo, que durante un minuto se envían más de cuarenta y seis millones de mensajes de WhatsApp, se ven

---

<sup>3</sup> Concretamente en los arts. 12 y 13 del Reglamento (UE) 2019/1150 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de junio de 2019, sobre el fomento de la equidad y la transparencia para los usuarios profesionales de servicios de intermediación en línea. *DOL* 186 de 11.7.2019, p. 57/79.

<sup>4</sup> Aunque no se mencione de forma expresa la mediación en el art. 18 de la Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo relativo a un mercado único de servicios digitales (Ley de servicios digitales) y por el que se modifica la Directiva 2000/31/CE. COM/2020/825 final ([www.eur-lex.europa.eu](http://www.eur-lex.europa.eu) consultado el 12 de octubre de 2021), en adelante PRLSD, en este trabajo se aboga por su incorporación.

<sup>5</sup> De acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística «en el año 2020 en España, el 93,2% de la población de 16 a 74 años ha utilizado Internet en los últimos tres meses, 2,5 puntos más que en 2019. Esto supone un total de 32,8 millones de usuarios». ([www.ine.es](http://www.ine.es) consultado el 4 de octubre de 2021).

<sup>6</sup> Según el EUROSTAT, más de cuartas partes (77%) de los ciudadanos de la UE accedieron a internet a diario en el año 2019 ([www.ec.europa.eu/eurostat/](http://www.ec.europa.eu/eurostat/) consultado el 24 de julio de 2021).

mas de cuatrocientas mil horas de vídeos en *streaming* en Netflix, se realizan mas de seis mil envíos por parte de Amazon o se crean más de trescientas cuarenta y siete mil *stories* en Instagram. Se suben mas de quinientas mil horas de videos en YouTube, se reúnen doscientos mil participantes en la plataforma Zoom o cincuenta y dos mil en la de Teams<sup>7</sup>.

Estos datos muestran la consolidación de los servicios digitales como referente en la economía digital de la Unión Europea y como reflejo del cambio social y cultural de estas décadas. Pero también evidencian el empoderamiento de unos servicios ofrecidos por un reducido número de gigantes tecnológicos<sup>8</sup>, que genera una absoluta dependencia de la sociedad, que genera una absoluta dependencia de la sociedad en todos estos servicios digitales en general, y en las plataformas en línea en concreto. En efecto, las plataformas en línea se han convertido en factores esenciales en el comercio electrónico, en la medida en que son utilizadas por las pequeñas y medianas empresas de la Unión Europea como canales para mostrar sus bienes y servicios a una potencial clientela bajo mínimos costes<sup>9</sup>. Además, las plataformas en línea favorecen el bienestar de los consumidores por las ventajas que supone disfrutar de una mayor oferta de bienes y servicios en línea, acaso a precios más competitivos. Si bien estos aspectos positivos de la economía de las plataformas en línea pueden verse ensombrecidos en caso de que los *oligarcas* tecnológicos —como guardianes de acceso a

---

<sup>7</sup> Véase la infografía ¿qué sucede en internet en un minuto? (<https://es.statista.com> consultada el 24 de julio de 2021).

<sup>8</sup> Los gigantes tecnológicos son cinco: Google, Amazon, Facebook, Apple y Microsoft, conocidos por el acrónimo GAFAM. Sobre estos gigantes como grandes plataformas y sus nuevas obligaciones, véase, REIG FABADO, I., «La adaptación del derecho de competencia europeo a la era digital: algunos aspectos de la propuesta legislativa para las grandes plataformas digitales», en *Desafíos jurídicos ante la integración digital: aspectos europeos e internacionales* (Dir. José Juan Castelló Pastor), Aranzadi Thomson Reuters, 2021, pp. 227-260.

<sup>9</sup> Piénsese en cualquier plataforma de mercado electrónico, *v.gr.* Amazon, en el que un operador económico, con independencia de su dimensión, puede ofrecer sus productos y servicios a un potencial público que seguramente no alcanzaría de no utilizar la infraestructura del gigante tecnológico. En la Unión Europea, más de un millón de empresas comercian por medio de estas plataformas en líneas para contactar con la clientela, toda vez que se estima que un sesenta por ciento del consumo privado y un treinta por ciento del consumo público de bienes y servicios relacionados con la economía digital total se gestionan a través de intermediarios en línea. Al respecto, véase el informe elaborado por Copenhagen Economics, «Online Intermediaries: Impact on the EU economy», 2015, mencionado en la exposición de motivos de la propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo sobre el fomento de la equidad y la transparencia para las empresas que utilizan servicios de intermediación en línea.

los mercados y a los consumidores— impongan condiciones *injustas* en sus relaciones comerciales con los operadores económicos —cada vez más dependientes de ellos—, lo que fomenta cierta desconfianza de estos últimos hacia el ecosistema digital<sup>10</sup>. Desde este punto de vista, la tutela de los usuarios profesionales es fundamental para el buen funcionamiento del mercado interior en línea.

En este contexto de las relaciones comerciales entre los proveedores de servicios de intermediación en línea y los usuarios profesionales, el legislador de la Unión Europea promueve la mediación para resolver sus eventuales conflictos porque la falta de recursos financieros, el miedo a las represalias y las cláusulas exclusivas de elección de ley y jurisdicción en las condiciones generales de los proveedores de servicios de intermediación (y de los motores de búsqueda), considera con acierto, pueden reducir la efectividad de los mecanismos de recurso a la jurisdicción estatal por parte de los usuarios profesionales para solventar sus diferencias en estas singulares relaciones comerciales<sup>11</sup>.

De otro lado, y pese a las incontables ventajas que ofrecen los mencionados servicios digitales, las plataformas en línea pueden comportar riesgos y desafíos a los usuarios, a los operadores económicos y a la sociedad en general por el frecuente uso por terceros de sus servicios para la venta de mercancías ilegales, falsificadas o peligrosas, la prestación de servicios ilegales o la difusión de contenido ilícito (o dañino) por la red<sup>12</sup>. En este contexto, de forma similar a lo establecido en el Reglamento (UE) 2019/1150, se propone desde Bruselas que las plataformas en línea establezcan sistemas internos de tramitación de reclamación para que los desti-

---

<sup>10</sup> Es categórico el considerando núm. 2 del Reglamento: «[...] *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*».

<sup>11</sup> Véase el cdo. núm. 5 del Reglamento (UE) 2019/1150.

<sup>12</sup> La Comunicación de la Comisión de 19 de febrero de 2020, *Configurar el futuro digital de Europa*, COM (2020) 67 final, p. 11 señaló que «resulta esencial reforzar y modernizar las normas aplicables a los servicios digitales en toda la UE, aclarando las funciones y responsabilidades de las plataformas en línea. La venta de mercancías ilícitas, peligrosas o falsificadas y la difusión de contenidos ilícitos deben combatirse con la misma eficacia que fuera de línea».

natarios de los servicios puedan impugnar las decisiones de las plataformas en línea que les afecten negativamente (por retirar o impedir el acceso de contenido subido por el usuario; suspenderle la cuenta o el servicio<sup>13</sup>), así como la vía de la resolución extrajudicial de litigios por organismos certificados que posean la independencia, los medios y los conocimientos necesarios para desarrollar esta actividad con equidad, rapidez y eficacia en términos de costes. Cabe subrayar el carácter opcional de estas medidas para el destinatario del servicio porque dispone, en todo caso, el recurso a la jurisdicción estatal para solventar la controversia.

Sobre la base de este planteamiento general, el presente trabajo aborda los sistemas alternativos a la jurisdicción estatal, y en especial la mediación, en el contexto de los servicios digitales. En primer lugar, en los conflictos entre los usuarios profesionales y los proveedores de servicios de intermediación en el marco de sus relaciones comerciales con base en el Reglamento (UE) 2019/1150 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de junio de 2019, sobre el fomento de la equidad y la transparencia para los usuarios profesionales de servicios de intermediación en línea. En segundo lugar, el posible recurso a la mediación en los conflictos entre las plataformas en línea y los destinatarios de los servicios, de acuerdo con la propuesta de Reglamento relativo a un mercado único de servicios digitales (Ley de servicios digitales).

## II. CONFLICTOS ENTRE USUARIOS PROFESIONALES Y PROVEEDORES DE SERVICIOS DE INTERMEDIACIÓN

### 1. *Oligarcas tecnológicos y comerciantes en la economía de las plataformas en línea*

A lo largo de estas últimas décadas están surgiendo nuevos e innovadores servicios digitales que continuamente cambian la vida cotidiana de los ciudadanos de la Unión en el modo de comunicarnos, de consumir o realizar negocios. En el contexto del comercio electrónico, los operadores económicos suelen recurrir a los mercados electrónicos (*v.gr.* Amazon y

---

<sup>13</sup> Sirva para ilustrar el supuesto un *tweet* o una fotografía de un usuario de la conocida red social que se retira porque el contenido resulte lesivo a los derechos de un tercero. El usuario dispone como primer paso para impugnar la decisión el recurso de este sistema interno para impugnar la decisión sobre la retirada, con independencia de que el usuario pueda, igualmente, siempre acudir a la tutela judicial.

AliExpress) o a los buscadores (*v.gr.* Google y Yahoo!), entre otros, para mostrar sus productos o servicios a un potencial número de consumidores.

Estos servicios digitales son canales de flujo de información continua muy atractivos para las empresas que deseen expandir su negocio en la red, aunque la falta de simetría en las relaciones comerciales entre los operadores económicos y los prestadores de los servicios de intermediación puede socavar la confianza de los primeros en el entorno digital. Así es, los operadores económicos se encuentran generalmente con una capacidad limitada de negociación, de modo que los proveedores de servicios de intermediación en línea pueden actuar unilateralmente de una forma que puede resultar ciertamente injusta y perjudicar no solo a los intereses legítimos de estos usuarios profesionales, sino también indirectamente a los intereses de los consumidores de la Unión Europea<sup>14</sup>. Por ello mismo, conocedor de esta situación, el legislador de la Unión considera necesaria una particular protección para los usuarios profesionales en sus relaciones comerciales con los gigantes tecnológicos porque —dada su posición de superioridad— pueden llegar a imponer sus condiciones para mostrar los bienes, productos o servicios de los usuarios profesionales.

Sobre la idea de reducir las posibles fricciones en la economía digital de las plataformas en línea, fomentar la equidad y la transparencia en estas relaciones jurídicas y consolidar, en definitiva, un marco de confianza en estos servicios de intermediación en línea con los que se entablan las mencionadas relaciones comerciales, se aprobó el Reglamento (UE) 2019/1150 del Parlamento Europeo y del Consejo de 20 de junio de 2019 sobre el fomento de la equidad y la transparencia para los usuarios profesionales de servicios de intermediación en línea.

En síntesis, el Reglamento (UE) 2019/1150 tiene el loable fin de 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. Y para ello establece una serie de medidas de obligado cumplimiento para los servicios de intermediación en línea y los motores de búsqueda en línea —que se faciliten o cuyo uso se proponga a los usuarios profesionales<sup>15</sup> y

---

<sup>14</sup> Véase el cdo. núm. 2 de Reglamento (UE) 2019/1150, *supra* nota al pie núm. 8

<sup>15</sup> Definido como «*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*

los usuarios de sitios web corporativos<sup>16</sup>—con el objeto de garantizar un entorno comercial dentro del mercado interior en línea que sea equitativo, predecible, sostenible y confiable<sup>17</sup>. En este sentido, el Reglamento (UE) 2019/1150 se aplica 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 siempre que concurren cumulativamente dos circunstancias: que los usuarios profesionales y los usuarios de sitios web corporativos tengan el lugar de establecimiento o domicilio en la Unión Europea y que, por medio del servicios de intermediación en línea o del servicio de motor de búsqueda en línea, ofrezcan bienes o servicios a los consumidores ubicados en la Unión Europea<sup>18</sup>. Carece de relevancia, a este respecto, el lugar de establecimiento o residencia del proveedor del servicio, así como cualquiera que fuera la ley aplicable<sup>19</sup>, pues lo determinante en este punto es que la actividad afecte al mercado en el territorio de la Unión<sup>20</sup>. Por su parte, téngase en cuenta que el Reglamento (UE) 2019/1150 —conforme indica su título— no intenta proteger a los consumidores<sup>21</sup> (aunque de modo indirecto este colectivo se

---

*intermediación en línea con fines relativos a su comercio, negocio, oficio o profesión», de acuerdo con el art. 2 del Reglamento (UE) 2019/1150.*

- <sup>16</sup> Se entiende a «*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*»; de acuerdo con el art. 2 del Reglamento (UE) 2019/1150.
- <sup>17</sup> En concreto, como indica el art. 1.1 del Reglamento (UE) 2019/1150, estas medidas tienen por objeto «*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*».
- <sup>18</sup> Para delimitar claramente este alcance material y territorial de la norma es necesaria la lectura conjunta de las definiciones incorporadas en el art. 2 del Reglamento (UE) 2019/1150.
- <sup>19</sup> Según el art. 1.2 del Reglamento (UE) 2019/1150.
- <sup>20</sup> DE MIGUEL ASENSIO, P., «Nuevo Reglamento sobre servicios de intermediación en línea», *La Ley Unión Europea*, n. 74, 2019 (versión en línea). En este mismo sentido, PORXAS, N. y SANZ, C., «Leal competencia en la nueva economía de las plataformas», *Actualidad Jurídica Uría Menéndez*, n. 52, 2019, p. 17 señalan que el Reglamento se aplica «[...] en la medida en que estos ofrezcan bienes y servicios a los consumidores de la Unión» (criterio de las actividades dirigidas).
- <sup>21</sup> A modo de ejemplo está la Directiva (UE) 2019/2161 de 27 de noviembre de 2019, cuyas disposiciones se aplicarán a partir del 28 de mayo de 2022, que modifica cuatro Directivas (la Directiva 1993/13 sobre las cláusulas abusivas; la Directivas 1998/6 sobre

ve favorecido por las normas de transparencia impuestas a los prestadores del servicio), sino a los comerciantes o usuarios profesionales<sup>22</sup>.

Sin entrar a valorar el conjunto específico de obligaciones establecidas en el Reglamento (UE) 2019/1150 por cuestión de espacio<sup>23</sup>, se analizan a continuación únicamente las medidas encaminadas a facilitar la solución de los eventuales conflictos originados en la relación comercial entre el proveedor de servicios de intermediación y el usuario profesional.

## ***2. Sistema dual para facilitar la resolución extrajudicial de controversias entre usuarios profesionales y proveedores de servicios intermediarios***

Del conjunto específico de normas obligatorias establecidas en el Reglamento (UE) 2019/1150, conviene resaltar la apuesta del legislador de la Unión por los sistemas alternativos de solución de controversias, y más concretamente por la mediación (mencionada de forma expresa en el artículo 19). Conforme se analiza a continuación, el legislador de la Unión obliga al proveedor del servicio intermediario a configurar un sistema interno de tramitación de reclamación, además de designar a mediadores especializados en sus condiciones generales como vía complementaria a la jurisdicción estatal<sup>24</sup>.

---

indicación de los precios; la Directiva 2005/29/CE sobre prácticas comerciales desleales y la Directiva 2011/83/UE sobre los derechos de consumidores.

<sup>22</sup> WINNER, M., «La regulación jurídica de los contratos celebrados a través de plataformas: el derecho europeo» (*blog: almacendederecho.org*), 2020; JIMÉNEZ HORWITZ, M., «Las responsabilidades de las plataformas en línea en el ámbito del Derecho de los contratos: desde la protección de los consumidores hasta la protección de los profesionales y empresarios», *Publicaciones CESCO*, 13 de enero 2020, p. 9.

<sup>23</sup> Sobre algunas de las medidas previstas en el Reglamento, que no se abordan en este trabajo, véanse, entre otros, LAPIEDRA ALCAMÍ, R., «Hacia la transparencia y la equidad en el ranking de resultados a la luz del Reglamento 2019/1150», en *Desafíos jurídicos ante la integración digital: aspectos europeos e internacionales* (Dir. José Juan Castelló Pastor), Aranzadi Thomson Reuters, 2021, pp. 161-193; LLOPIS NADAL, P., «Protección de los usuarios profesionales en el mercado interior en línea: la legitimación para ejercer acciones colectivas reconocida por el Reglamento 2019/1150», en *Desafíos jurídicos ante la integración digital: aspectos europeos e internacionales* (Dir. José Juan Castelló Pastor), Aranzadi Thomson Reuters, 2021, pp. 195-226.

<sup>24</sup> Dos medidas que, a tenor de los arts. 11.5 y 12.7 del Reglamento (UE) 2019/1150, no son aplicación a los proveedores de servicios de intermediación en línea que sean pequeñas empresas en el sentido del anexo de la Recomendación 2003/361/CE. Por su parte, el art. 2.2 de esta Recomendación define «*a una pequeña empresa como una empresa que ocupa a menos de 50 personas y cuyo volumen de negocios anual o cuyo balance general*

## A) Sistema interno de tramitación de reclamaciones

De acuerdo con el artículo 11 del Reglamento (UE) 2019/1150, el proveedor de servicios de intermediación en línea debe establecer un sistema interno para tramitar las reclamaciones de los usuarios profesionales en el marco de sus relaciones comerciales. Se trata de un procedimiento configurado como un primer paso para solventar extrajudicialmente la controversia en la medida en que ofrece al usuario profesional la posibilidad de presentar directamente la reclamación al proveedor del servicio. Si bien esta reclamación se circunscribe únicamente a los problemas tecnológicos relacionados directamente con la prestación del servicio, a las medidas específicas o conductas del proveedor que estén directamente vinculadas a la prestación de los servicios de intermediación en línea o al incumplimiento del proveedor respecto de cualquier obligación establecida por el Reglamento (UE) 2019/1150 que afecte al usuario profesional que presente la reclamación.

El legislador de la Unión ofrece amplia libertad del proveedor del servicio para configurar este sistema interno de reclamaciones<sup>25</sup>, habida cuenta de que solo se indica en la norma que el sistema esté fácilmente a disposición de los usuarios profesionales de forma gratuita y que garantice la tramitación de la reclamación dentro de un plazo razonable, además de basarse en los principios de transparencia, igualdad de trato y proporcionalidad<sup>26</sup>. Se permite también su externalización<sup>27</sup>. Por último, el sistema interno de tramitación de reclamaciones es alternativo a la jurisdicción estatal, ya que el usuario profesional ni está obligado a iniciar la tramitación de la reclamación para llegar a un acuerdo ni, en modo alguno, afecta a

---

*anual no supera los 10 millones de euros*». Se trata de una exclusión que viene justificada por «los costes de establecer y gestionar estos sistemas» (cdo. núm. 38 del Reglamento (UE) 2019/1150).

<sup>25</sup> La norma no recoge ninguna obligación procedimental, solo dispone de forma genérica el apartado 2 del art. 11 del Reglamento (UE) 2019/1150 que «*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*».

<sup>26</sup> Véase el art. 10.1 del Reglamento (UE) 2019/1150.

<sup>27</sup> Pese a tratarse de un procedimiento «interno», cuya nomenclatura permitiría entender lo contrario. Al respecto, véase el cdo. núm. 39 del Reglamento (UE) 2019/1150.

su derecho (ni al del proveedor del servicio) de acudir a la jurisdicción estatal<sup>28</sup>.

En definitiva, el legislador de la Unión configura este sistema extrajudicial con el objetivo de que las partes puedan resolver de manera *bilateral* una parte significativa de las reclamaciones en un período de tiempo razonable<sup>29</sup>, si bien el recurso a conceptos jurídicos indeterminados en la norma podría dar lugar a una interpretación que perjudique los intereses del usuario profesional y ensombrecer así su propio objetivo, por lo que hubiera sido oportuno, a mi modo de ver, concretar el número máximo de días para resolver la reclamación<sup>30</sup>, conforme se ha establecido por ejemplo en el artículo 8 apartado e) de la Directiva 2013/11/UE de 21 de mayo de 2013 sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

## B) Mediación y mediadores especializados

El segundo sistema alternativo a la justicia estatal previsto en el Reglamento (UE) 2019/1150 es la mediación. El legislador de la Unión la fomenta expresamente con el fin de facilitar la resolución de los conflictos

pre-print

<sup>28</sup> Aunque este sistema interno podría entenderse como una suerte de reclamación obligatoria previa al inicio del proceso judicial (porque el cdo. núm. 37 no menciona expresamente «antes»: «[...] *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*»). En mi opinión, ello conduciría a una interpretación incorrecta porque el considerando carece de valor normativo y esta aparente confusión se despeja por la falta de mención en el art. 11 del Reglamento (UE) 2019/1150 en tal sentido. Además de que una interpretación en esta línea podría ser incongruente con lo dispuesto en el art. 12.5 del Reglamento (UE) 2019/1150 dedicado a la mediación, que sí recuerda que el inicio del proceso judicial puede ser en «*cualquier momento durante el procedimiento de mediación o antes o después de este*» (énfasis añadido).

<sup>29</sup> Es llamativo que el cdo. núm. 37 del Reglamento (UE) 2019/1150 utilice la expresión «*alcanzar un acuerdo bilateral*» porque del articulado de la norma nada se indica en este sentido. Todo lo contrario, parece en todo momento que se trate de una decisión unilateral del intermediario a la vista del art. 11.2 del Reglamento (UE) 2019/1150 que establece: «[...] *comunicarán al reclamante el resultado de la tramitación interna de la reclamación, de manera individual y con un lenguaje sencillo y comprensible*», sin ninguna referencia al *iter* del procedimiento.

<sup>30</sup> En este sentido, FERNÁNDEZ MASIÁ, E., «Mecanismos de solución de controversias y servicios de intermediación en línea», en *Desafíos jurídicos ante la integración digital: aspectos europeos e internacionales* (Dir. José Juan Castelló Pastor), Aranzadi Thomson Reuters, 2021, p. 119.

en las relaciones entre los proveedores de servicios de intermediación en línea con los usuarios profesionales, a tenor del artículo 12 del Reglamento (UE) 2019/1150. A este respecto, los proveedores de servicios de intermediación en línea<sup>31</sup> deben de designar al menos dos mediadores públicos o privados —en sus condiciones generales— con los que estén dispuestos a colaborar para llegar a un acuerdo con los usuarios profesionales en relación con *todo* litigio derivado de la prestación del servicio de intermediación —incluidas las reclamaciones presentadas por el sistema interno de tramitación que no han sido resueltas—. De su lectura se observa que la mediación, de un lado, no se circunscribe al incumplimiento específico de las obligaciones establecidas en la norma —por lo que podría acudirse para solventar cualquier conflicto surgido en el marco de su relación comercial<sup>32</sup>—. De otro lado, no se trata de un mecanismo gratuito para el usuario profesional, como sí lo es el sistema interno mencionado, aunque buena parte de los costes totales de la mediación son asumidos por el proveedor de servicio de intermediación<sup>33</sup>.

El recurso a la mediación como mecanismo alternativo para la resolución de los conflictos en las relaciones comerciales entre los proveedores de servicios de intermediación en línea con los usuarios profesionales tiene carácter voluntario. En efecto, las partes pueden iniciar o terminar este procedimiento en cualquier momento, incluso acudir a los tribunales estatales durante la mediación, o antes o después de esta para resolver su controversia<sup>34</sup>. Además, se les exhorta a que actúen de buena fe para alcanzar este acuerdo de mediación<sup>35</sup>, liberando al proveedor del servicio de intermediación de mediar cuando el usuario profesional actúe de mala fe o reincida en su petición<sup>36</sup>.

---

<sup>31</sup> Excluidas de esta obligación también las pequeñas empresas (art. 12.7 Reglamento (UE) 2019/1150), *vid. supra*. nota al pie núm. 22.

<sup>32</sup> En este mismo sentido, LLOPIS NADAL, P., «La evolución del comercio digital: nuevos sujetos, nuevos conflictos y nuevas soluciones alternativas a la jurisdicción» en *Era Digital, Sociedad y Derecho* (dir. Olga Fuentes Soriano), Tirant lo Blanch, Valencia, 2020, p. 505.

<sup>33</sup> Se deja en manos del mediador fijar, caso por caso, esta proporción «[...] *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*». Véase el art. 12.4 y el cdo. núm. 41 del Reglamento (UE) 2019/1150.

<sup>34</sup> Art. 12.5 del Reglamento (UE) 2019/1150.

<sup>35</sup> Art. 12.3 del Reglamento (UE) 2019/1150.

<sup>36</sup> Así lo indica el cdo. núm. 42 del Reglamento (UE) 2019/1150.

En relación con los criterios que deben reunir los mediadores públicos o privados designados por el proveedor de servicios de intermediación, cabe resaltar que el legislador de la Unión los regula con mayor detalle, dada la singular relevancia de la mediación con respecto al sistema interno anteriormente descrito. Así pues, los mediadores deben ser imparciales, independientes y especializados<sup>37</sup>; pueden prestar el servicio de mediación en el idioma de las condiciones generales de la relación contractual (entre el proveedor del servicio de intermediación y el usuario profesional) y el acceso debe ser fácil, permitiéndose en este sentido la mediación física (*i.e.* en el lugar de establecimiento o residencia del usuario profesional) o en línea (de forma remota)<sup>38</sup>. Ahora bien, condiciona la designación de los mediadores que ofrezcan sus servicios de mediación desde fuera de la Unión a las salvaguardias jurídicas del Derecho de la Unión o el de los Estados miembros<sup>39</sup>.

Por último, el legislador de la Unión es conocedor del escaso número de organizaciones de mediación especializadas para conocer de estos asuntos eminentemente transfronterizos, lo que puede dificultar la designación de estos mediadores por parte de los proveedores de servicios de intermediación y con ello la facilidad de resolver el conflicto por el mecanismo de la mediación<sup>40</sup>. Por ello mismo, el artículo 13 de Reglamento (UE) 2019/1150 señala que la Comisión —en cooperación con los Estados miembros— fomentará que estos intermediarios —y las organizaciones que los representen— creen de forma individual o colectiva organizaciones que presten estos servicios de mediación con el fin específico de facilitar la resolución extrajudicial de los litigios entre los usuarios profesionales que surjan en relación con la prestación de esos servicios, teniendo presente la

---

<sup>37</sup> Esto es, los mediadores deben tener conocimiento suficiente de las relaciones comerciales generales interempresa, de modo que puedan contribuir eficazmente a la resolución de los litigios, *vid.* art. 12.2 f) del Reglamento (UE) 2019/1150.

<sup>38</sup> Es decir, el servicio de mediación debe accederse con facilidad bien *«físicamente en el lugar de establecimiento o residencia del usuario profesional, bien de manera remota usando las tecnologías de comunicación»*, de acuerdo con el art. 12.2 c) del Reglamento (UE) 2019/1150.

<sup>39</sup> Véase el art. 12.1 *in fine* y el cdo. núm. 40 del Reglamento (UE) 2019/1150.

<sup>40</sup> Como señalan LÓPEZ-TARRUELLA MARTÍNEZ, A. y RODRÍGUEZ DOMÍNGUEZ, F., «Las implicaciones prácticas del Reglamento 2019/1150 sobre equidad y transparencia para las plataformas de comercio electrónico», en *Nuevas Tecnologías 2020*, Valencia, Tirant lo Blanch, 2020, p. 224, que «[...] da la sensación de que la Unión Europea ha empezado la casa por el tejado, al establecer la obligación de acudir a servicios de mediación, a pesar de que actualmente los organismos que prestan estos servicios son muy escasos, siendo evidente la necesidad de crear más».

naturaleza transfronteriza de los mismos. Esta disposición muestra, pese a que la mediación está presente desde hace más de una década en el corpus normativo de la Unión, desde mi punto de vista, su escaso arraigo en buena parte de los sectores referentes de esta última década por el reducido número de organizaciones de mediación especializadas en el sector de la economía de las plataformas en línea<sup>41</sup>.

### III. CONFLICTOS ENTRE LAS PLATAFORMAS EN LÍNEA Y LOS DESTINATARIOS DEL SERVICIO

#### 1. *La Propuesta de Reglamento relativo a un mercado único de servicios digitales (Ley de Servicios Digitales) como marco introductorio*

Una prioridad de la actual Comisión (2019-2024) es lograr una *Europa adaptada a la era digital*, y a tal efecto quiere situar la tecnología al servicio de las personas, lograr una economía digital justa y competitiva, y obtener una sociedad abierta, democrática y sostenible<sup>42</sup>. Con arreglo a estos dos últimos aspectos<sup>43</sup>, la Comisión Europea presentó el pasado 15 de diciem-

pre-print

---

<sup>41</sup> Se trata de un nicho de mercado desprovisto de mediadores especializados, por lo que sería interesante el fomento y formación, como señala la profesora BARONA, desde «[...] la base, a saber, ora en las escuelas, a través del manejo de conflictos mediante las herramientas de la escucha activa, la comunicación abierta y el empleo del parafraseo, la conversión del lenguaje negativo en lenguaje positivo, y un largo etcétera, amén de convertirse —y esa es mi idea fundamental— en materia exigible en las Universidades, generando esa capacidad de diagnosticar por un lado, amén de la posibilidad de manejarse en procedimientos extrajurisdiccionales, ya como asesor de parte o ya como sujeto activo, a través de la negociación o la mediación». BARONA VILAR, S., «Psicoanálisis de las ADR. Retos en la sociedad global del Siglo XXI», en *Revista la Ley Mediación y Arbitraje*, n. 1, 2020, pp. 12-13.

<sup>42</sup> Léase el discurso ante la sesión plenaria del Parlamento europeo pronunciado por la presidenta electa de la Comisión Europea Ursula von der Leyen el 27 de noviembre de 2019 (disponible en: [https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/president-elect-speech\\_es.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/president-elect-speech_es.pdf)). Igualmente, véase la Comunicación de la Comisión de 19 de febrero de 2020, *Configurar el futuro digital de Europa*, COM (2020) 67 final.

<sup>43</sup> Es de singular relevancia el segundo y tercer pilar a los efectos de trabajo porque desde Bruselas se quiere reforzar la responsabilidad de las plataformas online, luchar contra la desinformación online y fomentar la diversidad y fiabilidad de los contenidos en los medios de comunicación. Visítese la página web de la Comisión Europea para más información sobre las prioridades 2019-2014. En relación con la prioridad «Una Europa adaptada a la era digital. Capacitar a las personas con una nueva generación de tecnologías» (disponible en <https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/>

bre de 2020 la Propuesta de Reglamento relativo a un mercado único de servicios digitales (Ley de Servicios Digitales), un texto que actualiza el marco regulatorio de las reglas de internet (esencialmente de los prestadores de servicios de intermediación) y crea con un conjunto de nuevas obligaciones de transparencia y de protección de los usuarios de los servicios digitales<sup>44</sup>.

La propuesta de Reglamento relativo a un mercado único de servicios digitales se presenta como respuesta a la necesidad de seguir contribuyendo al correcto funcionamiento del mercado interior de servicios intermediarios y de establecer, sobre todo, unas normas uniformes con el fin de crear un entorno en línea más seguro, predecible y confiable, en el que estén protegidos los derechos fundamentales consagrados en la Carta<sup>45</sup>.

De forma breve, esta propuesta legislativa goza de carácter general en la medida en que introduce un marco normativo horizontal que define las responsabilidades y obligaciones de los prestadores de servicios digitales (especialmente los servicios de intermediación), complementa la legislación sectorial existente y no afecta a la aplicación de las leyes de la Unión Europea que regulan determinados aspectos de la prestación de servicios de la sociedad de la información<sup>46</sup>. Por lo que respecta al ámbito de aplicación, viene expresamente delimitado hacia los prestadores de servicios

---

europa-fit-digital-age\_es). En esta misma línea, señala la Comunicación de la Comisión de 19 de febrero de 2020, *Configurar el futuro digital de Europa*, COM (2020) 67 final, p. 11 que «resulta esencial reforzar y modernizar las normas aplicables a los servicios digitales en toda la UE, aclarando las funciones y responsabilidades de las plataformas en línea. La venta de mercancías ilícitas, peligrosas o falsificadas y la difusión de contenidos ilícitos deben combatirse con la misma eficacia que fuera de línea».

<sup>44</sup> Una aproximación de la propuesta legislativa, véase, CASTELLÓ PASTOR, J. J., «Nuevo régimen de responsabilidad de los servicios digitales que actúan como intermediarios a la luz de la propuesta de Reglamento relativo a un mercado único de servicios digitales» en *Desafíos jurídicos ante la integración digital: aspectos europeos e internacionales* (Dir. José Juan Castelló Pastor), Aranzadi Thomson Reuters, 2021, pp. 37-76.

<sup>45</sup> A tenor del art. 1.2 PRLSD.

<sup>46</sup> Que son aplicables con carácter de *lex specialis*, como las obligaciones establecidas en la Directiva 2010/13/CE, modificada por la Directiva (UE) 2018/1808, sobre proveedores de plataformas de intercambio de vídeos en lo que respecta a los contenidos audiovisuales y las comunicaciones comerciales audiovisuales; el conocido artículo 17 de la Directiva (UE) 2019/790 de 17 de abril de 2019, sobre los derechos de autor y derechos afines en el mercado único digital, las medidas establecidas en el mencionado Reglamento (UE) 2019/1150 de 20 de junio de 2019 o las medidas establecidas en el Reglamento (UE) 2021/784 de 29 de abril de 2021, sobre la lucha contra la difusión de contenidos terroristas en línea. Igualmente véase el cdo. núm. 9 PRLSD.

de intermediación que ofrezcan sus servicios en el territorio de la Unión Europea, con independencia del lugar de su establecimiento o residencia (siempre que, como indica la propuesta legislativa, tengan una conexión sustancial con la Unión<sup>47</sup>). Así, en cuanto al ámbito de aplicación personal, la Comisión no ve necesario redefinir el concepto de prestador de servicio de la sociedad de la información<sup>48</sup>, conforme algunas voces solicitaban<sup>49</sup>. Sus disposiciones se dirigen, por lo tanto, solo a los intermediarios; esto es: a los servicios de mera transmisión, de memoria tampón y de alojamiento de datos<sup>50</sup>. Por otro lado, se deja claro en el texto presentado por la Comisión que no será de aplicación a ningún servicio que no sea considerado un servicio intermediario, ni a ningún requisito que se imponga al respecto de un servicio de esa índole, con independencia de que el servicio se preste mediante el uso de un servicio intermediario<sup>51</sup>. Y por lo que se refiere al ámbito de aplicación espacial, la propuesta de Reglamento se aplica a todo prestador de servicio de intermediación que ofrezca sus servicios en la Unión. Dicho de otro modo, cuando las personas físicas o jurídicas de uno o varios Estados miembros utilicen los servicios del pres-

---

<sup>47</sup> Vid. art. 1.3 PRLSD.

<sup>48</sup> Por cuanto remite a todo servicio en el sentido del artículo 1, apartado 1, letra b), de la Directiva (UE) 2015/1535. Vid. art. 2 (a) PRLSD.

<sup>49</sup> La propuesta se distancia de la incorporación de nuevos puertos seguros cuando sería una buena oportunidad para ello. Véase CASTELLÓ PASTOR, J. J., «Nuevo régimen de responsabilidad...», *cit.*, pp., 48-51; ARROYO i AMAYUELAS, E., «La responsabilidad de los intermediarios en internet: ¿puertos seguros a prueba de futuro?», en *El derecho privado en el nuevo paradigma digital* (Coords. Esther Arroyo i Amayuelas, E. y Sergio Cámara Lapuente), Marcial Pons, 2020, pp. 350-351. En cambio, otros autores consideran que «las disposiciones parecen ser lo suficientemente flexibles como para adaptarse a nuevos modelos de negocio, lo que también las hace en general a prueba de futuro». Vid. NORDEMANN, J. B., «Liability of Online Service Providers for Copyrighted Content - Regulatory Action Needed?», *Study commissioned by European Parliament, Policy Department A: Economic and Scientific Policy*, 2017, p. 18.

<sup>50</sup> Art. 2 (f) PRLSD. Aunque el considerando núm. 5 PRLSD no parece indicar lo mismo: «[...] En concreto, el presente Reglamento debe aplicarse a los prestadores de servicios intermediarios, y en particular servicios intermediarios integrados por los servicios conocidos como de “mera transmisión”, de “memoria tampón” y de “alojamiento de datos”» (énfasis añadido). Se recogen las mismas subcategorías de los actuales puertos seguros, pero como señala DE MIGUEL «al retener esa división tripartita de los artículos 12 a 14 DCE, la PRLSD, a diferencia de la LSSI, no contempla como una categoría de prestadores que deba ser objeto de un régimen específico a los prestadores de servicio que faciliten enlaces a contenidos o instrumentos de búsqueda». DE MIGUEL ASENSIO, P., «Servicios y mercados digitales: modernización del régimen de responsabilidad y nuevas obligaciones de intermediarios», *La Ley Unión Europea*, n. 88, 2021, versión en línea.

<sup>51</sup> Art. 1.4 PRLSD.

tador que tenga una *conexión sustancial* con la Unión. Y se tiene conexión sustancial en la Unión Europea, precisa la propuesta, cuando el prestador tenga aquí un establecimiento, o bien tenga un número significativo de usuarios en uno o varios Estados miembros, o bien dirija su actividad hacia uno o varios Estados miembros<sup>52</sup>.

Todo indica que la Comisión Europea quiere proteger por igual a los usuarios en línea y evitar las desventajas competitivas que pudieran surgir entre los prestadores de servicios de intermediación en función del lugar de su establecimiento<sup>53</sup>. Se trata de un enfoque acertado porque las multinacionales estadounidenses y asiáticas —cuyos servicios son utilizados por millones de usuarios europeos— quedarán sujetas a las mismas medidas que los operadores económicos europeos (*v.gr.* obligándoles a designar un representante legal en la Unión Europea<sup>54</sup>).

Dejando de un lado los numerosos aspectos positivos de las plataformas en línea, son conocidos los riesgos y desafíos que comportan tanto para los usuarios, operadores económicos y ciudadanos afectados, como también para la propia sociedad en su conjunto. En efecto, los servicios digitales son objeto de continuo abuso por terceros para difundir contenido ilícito, o realizar actividades ilícitas (piénsese en la facilidad con la que pueden lesionarse los derechos de la personalidad de una persona por medio de un mensaje, fotografía o vídeo en cualquier red social) pero también, en función del número de usuarios, estas plataformas pueden implicar riesgos para la sociedad —por el alcance y repercusión— como sería en el caso de que se manipule de forma deliberada y coordinada el servicio de la plataforma —con efectos previsibles para la salud, el discurso cívico, los procesos electorales o la seguridad pública<sup>55</sup>.

En este sentido, uno de los objetivos del legislador de la Unión Europea desde hace años es mitigar la presencia de contenidos y actividades ilícitos en la red, con la dificultad adicional que supone conseguir el equilibrio de un entorno en línea seguro que permita el ejercicio libre de los derechos e

---

<sup>52</sup> Art. 2 (d) PRLSD. Igualmente véase el cdo. núm. 7 y 8 PRLSD sobre la *conexión sustancial* con la Unión Europea.

<sup>53</sup> Art. 1.3 PRLSD.

<sup>54</sup> Art. 11 PRLSD. Aunque algún autor considere que la medida puede desincentivar la prestación de sus servicios en el territorio de la Unión. SCHMON, C. y GULLO, K., «European Commission's Proposed Digital Services Act got several things right, but improvements are necessary to put users in control» ([www.eff.org](http://www.eff.org) consultado el 22.10.2021).

<sup>55</sup> Cdo. núm. 45 PRLSD.

intereses legítimos de todos los usuarios de la red; toda vez que la calificación del contenido como ilícito depende del Derecho aplicable al supuesto en concreto<sup>56</sup>, aunque la propuesta legislativa se aventure a definir el término *contenido ilegal*. En todo caso, la propuesta legislativa aclara de forma amplia que se trata de «toda información que, por sí sola o en referencia a una actividad, incluida la venta de productos o la prestación de servicios, incumpla las leyes de la Unión o las leyes de un Estado miembro, sea cual sea el objeto o carácter concreto de esas leyes<sup>57</sup>».

A continuación se analizan los artículos 17 y 18 de la Propuesta de Reglamento de Ley de Servicios Digitales, que respectivamente obligan a las plataformas en línea<sup>58</sup> a establecer un sistema interno de tramitación de reclamaciones —con respecto a las decisiones que adopten sobre los presuntos contenidos ilícitos o información incompatible con sus condiciones—, así como a trabajar con organismos certificados de resolución extrajudicial de litigios para resolver cualquier controversia con los usuarios de sus servicios.

pre-print

---

<sup>56</sup> Que podría ser la Ley de un Estado miembro, pero también la Ley de un tercer Estado, en virtud de las normas conflictuales de los instrumentos de la UE (en concreto, el Reglamento (CE) núm. 593/2008 de 17 de junio de 2008 sobre la Ley aplicable a las obligaciones contractuales o el Reglamento (CE) núm. 864/2007 de 11 de julio de 2007 relativo a la ley aplicable a las obligaciones extracontractuales).

<sup>57</sup> Véase el art. 2 (g) PRLD. Por otro lado, el cdo. núm. 12 PRLD indica que «[...] *para los efectos del presente Reglamento, el concepto de “contenido ilícito” debe definirse de forma genérica y comprende además información relacionada con contenidos, productos, servicios y actividades de carácter ilícito. En particular, debe entenderse que dicho concepto se refiere a información, sea cual sea su forma, que sea de por sí ilícita en virtud de la legislación aplicable, como los delitos de incitación al odio o los contenidos terroristas y los contenidos discriminatorios ilícitos, o que tengan relación con actividades ilícitas, como el intercambio de imágenes que representen abusos sexuales de menores, la publicación ilícita no consentida de imágenes privadas, el acoso en línea, la venta de productos no conformes o falsificados, el uso no autorizado de material protegido por derechos de autor o actividades que conlleven infracciones de la legislación de protección de los consumidores. En este sentido, es irrelevante si la ilicitud de la información o actividad tiene su origen en el Derecho de la Unión o en legislación nacional coherente con el Derecho de la Unión y cuál es la naturaleza o materia precisa de la legislación en cuestión.*».

<sup>58</sup> Como en el Reglamento (UE) 2019/1150 analizado anteriormente, quedan excluidas las plataformas que sean microempresas o pequeñas empresas del cumplimiento de estas obligaciones.

## 2. *Alternativas a la jurisdicción estatal en los litigios entre las plataformas en línea y los destinatarios del servicio*

### A) **El sistema interno de tramitación de reclamaciones y la aparente desconfianza en los sistemas algorítmicos**

De la gama de obligaciones impuestas a las plataformas en línea en la propuesta de Reglamento de Ley de servicios digitales<sup>59</sup>, se aborda en este epígrafe el mecanismo de reclamación interno, cuya finalidad es la de tramitar las impugnaciones de las decisiones del prestador del servicio relacionadas exclusivamente con la retirada de los contenidos subidos (o la imposibilidad de su acceso) por los destinatarios de los servicios, con la suspensión o cese de la prestación del servicio o con la suspensión o eliminación de la cuenta del destinatario, como alternativa al recurso judicial. Supóngase, a este respecto, que a consecuencia de la notificación de un tercero (indicando *v.gr.* que atenta a sus derechos de la personalidad) o del sistema ¿algorítmico? de moderación de contenidos<sup>60</sup> de la propia plataforma se retira el contenido subido por un usuario del servicio. La plataforma debe comunicarle esta decisión, así como el motivo y las posibles vías para su impugnación<sup>61</sup>.

El artículo 17 de la propuesta de Reglamento de Ley de servicios digitales, como vía alternativa a la contienda judicial, obliga a las plataformas en línea a crear un mecanismo interno para tramitar estas reclamaciones (con

---

<sup>59</sup> La propuesta legislativa recoge un conjunto de obligaciones aplicables a todos los prestadores de servicios de intermediación y gradualmente se van incrementando a los prestadores de servicios de la sociedad de la información que lleven a cabo una actividad de alojamiento de datos y a las plataformas en línea, y dentro de estas últimas, en concreto, a las que lleguen a tener más de cuarenta y cinco millones de usuarios (esto es: el diez por cien de la población de la Unión Europea) por el riesgo sistémico que puede generar el funcionamiento y el uso de sus servicios. Véase el capítulo III de la PRLSD, dividido en cinco secciones, en el que se recogen las obligaciones de diligencia debida para un entorno en línea transparente y seguro (arts. 10 a 37 PRLSD).

<sup>60</sup> Definida como las «*actividades realizadas por los prestadores de servicios intermediarios destinadas a detectar, identificar y actuar contra contenidos ilícitos o información incompatible con sus condiciones, que los destinatarios del servicio hayan proporcionado, por ejemplo la adopción de medidas que afecten a la disponibilidad, visibilidad y accesibilidad de dicho contenido ilícito o de dicha información, como la relegación de la información, la inhabilitación del acceso a la misma o su retirada, o que afecten a la capacidad de los destinatarios del servicio de proporcionar dicha información, como la eliminación o suspensión de la cuenta de un destinatario del servicio*» en el art. 2 letra p) de la PRLSD.

<sup>61</sup> Véase el art. 15 PRLSD.

base solamente en los motivos expuestos). Durante un periodo mínimo de seis meses (desde la notificación de la decisión al usuario), las plataformas en línea deben facilitar al destinatario del servicio la posibilidad de presentar una reclamación —por vía electrónica y de forma gratuita— contra la decisión<sup>62</sup>. Por lo que respecta a las características de estos mecanismos internos de tramitación de la reclamación, se deja cierta libertad a las plataformas para su configuración. Si bien puntualiza la propuesta legislativa que han de ser fácilmente accesibles, deben habilitar y facilitar el envío de las reclamaciones —para que sean lo más precisas y fundamentadas posibles, como pudiera ser un formulario tipo elaborado por la plataforma— y deben producir resultados rápidos y justos<sup>63</sup>.

Presentada la reclamación, la plataforma revocará *sin dilaciones indebidas* la decisión en caso de que contenga motivos suficientes para considerar que la información, por ejemplo, no es ilícita ni incompatible con sus condiciones. En caso contrario, comunicará al destinatario la decisión y le informará de la posibilidad de recurrir a la resolución extrajudicial de litigios y a la vía judicial. Para promover una mayor transparencia del sistema interno sería conveniente, en mi opinión, obligar a las plataformas a publicar las normas de este procedimiento interno en sus condiciones generales<sup>64</sup>, debiéndose fijar, además, un plazo para resolver la reclamación interna —determinado en un número concreto de días— para ofrecer mayor certeza al destinatario del servicio.

Conviene significar, por último, la aparente desconfianza de la Comisión en los sistemas algorítmicos y/o en la incorporación de la inteligencia artificial para la toma de las decisiones de las reclamaciones presentadas a través de estos sistemas internos, en la medida en que exige que «no se adopten exclusivamente por medios automatizados»<sup>65</sup>. En otras palabras,

---

<sup>62</sup> Como se ha indicado, es una medida alternativa y voluntaria para el destinatario del servicio acudir al sistema interno para tramitar su reclamación porque la disposición expresamente señala que «*permita presentar las reclamaciones*» (*vid.* art. 17 y cdo. núm. 44 PRLSD).

<sup>63</sup> Concretamente puntualiza la disposición «*de manera oportuna, diligente y objetiva*».

<sup>64</sup> Con base en el artículo 12 PRLSD «*Condiciones: 1. Los prestadores de servicios intermediarios incluirán en sus condiciones información sobre cualquier restricción que impongan en relación con el uso de su servicio al respecto de la información proporcionada por los destinatarios del servicio. Dicha información abarcará información sobre todo tipo de políticas, procedimientos, medidas y herramientas que se utilicen con fines de moderación de contenidos, incluidas las decisiones algorítmicas y la revisión humana. Se expondrá en lenguaje claro e inequívoco y se hará pública en un formato fácilmente accesible [...]*» (énfasis añadido).

<sup>65</sup> Véase el artículo 17.5 PRLSD.

se requerirá un mínimo de intervención humana en su adopción. Desde mi punto de vista se trata de una prohibición *de facto* de las decisiones automatizadas, que motivará un incremento significativo de los costes de las plataformas en línea y del tiempo en la toma de las decisiones. Además de que la intervención humana no garantiza la plena fiabilidad del resultado —porque se pueden seguir dando errores derivados de la subjetividad y sesgos de las personas, quizás en mayor medida que las decisiones automatizadas—, por lo que sería oportuno eliminar esta referencia durante el trámite legislativo, y, al igual que se permiten los algoritmos para la moderación de contenidos de las plataformas, debería apostarse por la Inteligencia Artificial, pues, en todo caso, el usuario siempre dispone de la vía extrajudicial, sin perjuicio de la jurisdiccional, para impugnar esta decisión (automatizada).

## **B) Resolución extrajudicial de litigios (rectius, tribunales de facto)**

El artículo 18 de la propuesta de Reglamento de Ley de servicios digitales ofrece la posibilidad al destinatario del servicio de impugnar cualquier decisión de la plataforma acudiendo a la vía de la resolución extrajudicial, sin perjuicio del **derecho** a recurrir la decisión ante los tribunales estatales. En efecto, el usuario del servicio puede elegir el organismo encargado de resolver extrajudicialmente el conflicto relativo a las decisiones del sistema interno de reclamación, pero también «las reclamaciones *que no hayan podido resolverse* a través del sistema interno de tramitación de reclamaciones mencionado en dicho artículo» (énfasis añadido). Se permite, a mi modo de ver, el recurso a la resolución extrajudicial de *todo* conflicto surgido entre el destinatario del servicio y la plataforma en línea, habida cuenta de que no concreta el articulado si esta imposibilidad de resolver la reclamación por el sistema interno viene causada por la propia materia, por la falta de presentación de la reclamación o, quizás, por la tardanza —y el usuario opta por acudir al sistema extrajudicial mientras se resuelve el procedimiento interno—. Por ello mismo, sería oportuno que se especificara de forma clara si el destinatario del servicio debe agotar la vía interna para presentar la reclamación ante este organismo externo.

La propuesta legislativa configura una doble obligación a las plataformas en línea. De un lado, deben tratar de buena fe con el organismo certificado —elegido libremente por el destinatario del servicio con el fin de tutelar su derecho— para intentar resolver el conflicto. De otro lado, deben

cumplir con la decisión<sup>66</sup>; un correlativo que no se impone al destinatario del servicio. En efecto, la plataforma en línea tiene obligación de acatar la decisión del órgano especializado elegido por el destinatario del servicio, mientras que éste no pierde el derecho a recurrir la decisión ante el tribunal competente. Aunque no se comparta por no lograrse un justo equilibrio entre la plataforma-destinatario del servicio, en cierto modo puede entenderse si se quiere proteger el usuario del servicio —como parte débil en esta relación digital—. Con los honorarios y demás gastos generados por la resolución extrajudicial del litigio ocurre algo similar porque, en términos generales, han de ser abonados por la plataforma en línea. De acuerdo con el artículo 18.3 de la propuesta de Reglamento de Ley de servicios digitales, si el organismo certificado resuelve en favor del destinatario, la plataforma en línea debe reembolsar al usuario los honorarios y gastos que haya abonado en su momento. Por contrario, si se resuelve el litigio en favor de la plataforma en línea, no se impone esta misma obligación al usuario. Considero, en este punto, que debería darse el mismo tratamiento a la plataforma en línea, es decir, el reembolso de los honorarios y gastos abonados en caso de que se resolviera en su favor, porque, junto con un justo equilibrio entre las partes, podría ser una buena medida para prevenir denuncias falsas por parte de los destinatarios del servicio —u obligarles al pago de una tasa para evitar el uso (*rectius*, el abuso) indebido del sistema extrajudicial—.

Los órganos encargados de resolver de forma extrajudicial la controversia, cabe subrayar, pueden ser designados por el Coordinador de servicios digitales (del Estado miembro en el que estén establecidos) tras su petición<sup>67</sup> o ser establecidos por los Estados miembros<sup>68</sup>. En caso de que sea el organismo quién solicite su certificación, se le otorgará si demuestra el cumplimiento de una serie de condiciones (*i.e.* ser imparcial e independiente, ser fácilmente accesible y disponer medios y conocimientos sufi-

---

<sup>66</sup> Señala el art. 18.1 *in fine* PRLSD que «[...] Las plataformas en línea tratarán de buena fe con el órgano seleccionado con miras a resolver el litigio y quedarán vinculadas por la decisión que dicho órgano adopte» (énfasis añadido).

<sup>67</sup> Véase el art. 18.2 PRLSD.

<sup>68</sup> De conformidad con el art. 18.4 PRLSD: «Los Estados miembros podrán establecer órganos de resolución extrajudicial de litigios para los fines del apartado 1 o colaborar en las actividades de todos o algunos de los órganos de resolución extrajudicial de litigios que hayan certificado de conformidad con el apartado 2. Los Estados miembros velarán por que ninguna de las actividades que lleven a cabo de conformidad con el párrafo primero afecte a la capacidad de sus coordinadores de servicios digitales para certificar a los órganos de que se trate de conformidad con el apartado 2».

cientes para resolver el litigio con equidad, rapidez y eficacia en términos de costes, entre otros<sup>69</sup>). Si fuera así, el certificado indicará las materias concretas en las que está especializado este organismo, así como la lengua oficial en la que puede resolver el litigio.

Atendidas las condiciones que debe reunir el organismo para obtener la certificación, es posible afirmar, sin duda, que la propuesta legislativa propicia un entorno favorable para que los grandes despachos de abogados —o multinacionales— se habiliten como organismos especializados y puedan resolver estos litigios, lo que implicaría indudablemente la privatización (o delegación) de unas funciones que deberían ser públicas. Es por ello por lo que sería conveniente añadir que el solicitante de la certificación fuera una entidad de carácter público, una organización no gubernamental o un organismo semipúblico —a condición de que esté legitimada para defender intereses colectivos y que actúe sin ánimo de lucro—. Aunque lo apropiado sería la remisión a los tribunales estatales porque subyace la libertad de expresión en buena parte de estos conflictos y no es conveniente dejar en manos de un organismo privado su tratamiento.

Y sobre la designación de estos organismos de resolución extrajudicial de litigios por parte del Coordinador de servicios digitales de cada Estado miembro, un problema adicional que puede plantearse, por la influencia que pueden ejercer en los contenidos y usuarios *bloqueados* por la plataforma, reside en la propia elección. Esperemos que no se trate de decisiones tomadas de forma un tanto arbitraria —en función del interés político de la autoridad nacional que los designe— por el interés social que pueden llegar a representar estos organismos especializados en la resolución extrajudicial de conflictos y que tanto podrían perjudicar a la red. Por ello, en mi opinión, debería ser un único Coordinador para todos los Estados miembros el encargado de esta función para garantizar la armonización en este enfoque y evitar la fragmentación dentro del mercado único.

---

<sup>69</sup> En concreto, señala el art. 18.2 PRLSD que se le certificará cuando demuestre cumplir todas las condiciones siguientes: «*que es imparcial e independiente de las plataformas en línea y de los destinatarios del servicio prestado por las plataformas en línea; que tiene los conocimientos necesarios en relación con las cuestiones planteadas en uno o varios aspectos concretos de los contenidos ilícitos, o en relación con la aplicación y ejecución de las condiciones de uno o varios tipos de plataformas en línea, para poder contribuir de manera eficaz a la resolución de un litigio; que el mecanismo de resolución de litigios es fácilmente accesible a través de tecnologías de comunicación electrónicas; que es capaz de resolver litigios de manera rápida, eficiente y eficaz en términos de costes y al menos en una lengua oficial de la Unión; que la resolución del litigio se lleva a cabo con arreglo a unas normas de procedimiento claras y justas*».

Por último, la propuesta legislativa no menciona expresamente ningún medio de solución extrajudicial del conflicto, tan solo que la plataforma en línea queda vinculada por la decisión del organismo especializado, que el usuario no pierde el derecho a recurrir la decisión ante el tribunal estatal competente y que esta disposición debe «entenderse sin perjuicio de la Directiva 2013/11/UE y de los procedimientos y entidades de resolución alternativa de litigios para los consumidores establecidos en virtud de dicha Directiva<sup>70</sup>».

Cabría reflexionar, en este sentido, si la mediación como forma alternativa para la resolución extrajudicial de estos conflictos, y aunque no se aluda de forma expresa en su articulado, puede ser el recurso adecuado para ello. Desde mi punto de vista tiene difícil encaje a la vista del obligado cumplimiento de la decisión del órgano certificado para una sola de las partes (que, recuérdese, es elegido libremente por el usuario para tutelar su derecho sin que la plataforma pueda oponerse a la elección). Conforme está redactada la disposición, da a entender que estos órganos de resolución de conflictos, al menos para las plataformas en línea, cumplen más bien las características propias de un tribunal *de facto*. Por ello mismo sería conveniente la modificación de esta disposición. Creo, en este punto, que debería mencionarse de forma expresa la mediación y la obligación de designar mediadores especializados en las condiciones generales de la plataforma en línea, en paralelo a la obligación establecida en el Reglamento (UE) 2019/1150, para la resolución extrajudicial de estos conflictos porque se aprovecharía el recurso de los mediadores especializados no solo para los usuarios profesionales sino también para todos los destinatarios del servicio de las plataformas en línea. Al margen de que serían las partes las que alcanzarían una solución de forma consensuada y, si bien es cierto que la libertad de expresión está presente en estos conflictos, no se dejaría en manos de un organismo privado la decisión.

#### IV. BIBLIOGRAFÍA CITADA

ARROYO I AMAYUELAS, E., «La responsabilidad de los intermediarios en internet: ¿puertos seguros a prueba de futuro?», en *El derecho privado en el nuevo paradigma digital* (Coords. Esther Arroyo i Amayuelas, E. y Sergio Cámara Lapuente), Marcial Pons, 2020.

BARONA VILAR, S., *Nociones y principios de la ADR (Solución extrajudicial de conflictos)*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2018.

---

<sup>70</sup> De acuerdo con el art. 18.6 PRLSD.

- BARONA VILAR, S., «Psicoanálisis de las ADR. Retos en la sociedad global del Siglo XXI», *Revista la Ley Mediación y Arbitraje*, n. 1, 2020.
- CASTELLÓ PASTOR, J. J., «Nuevo régimen de responsabilidad de los servicios digitales que actúan como intermediarios a la luz de la propuesta de Reglamento relativo a un mercado único de servicios digitales» en *Desafíos jurídicos ante la integración digital: aspectos europeos e internacionales* (Dir. José Juan Castelló Pastor), Aranzadi Thomson Reuters, 2021.
- DE MIGUEL ASENSIO, P., «Nuevo Reglamento sobre servicios de intermediación en línea», *La Ley Unión Europea*, n. 74, 2019.
- DE MIGUEL ASENSIO, P., «Servicios y mercados digitales: modernización del régimen de responsabilidad y nuevas obligaciones de intermediarios», *La Ley Unión Europea*, n. 88, 2021.
- ESPLUGUES MOTA, C., *Mediación Civil y Comercial. Regulación Internacional e Iberoamericana*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2019.
- FERNÁNDEZ MASIÁ, E., «Mecanismos de solución de controversias y servicios de intermediación en línea», en *Desafíos jurídicos ante la integración digital: aspectos europeos e internacionales* (Dir. José Juan Castelló Pastor), Aranzadi Thomson Reuters, 2021.
- JIMÉNEZ HORWITZ, M., «Las responsabilidades de las plataformas en línea en el ámbito del derecho de los contratos: desde la protección de los consumidores hasta la protección de los profesionales y empresarios. Breves reflexiones sobre el Reglamento (UE) 2019/1150 sobre el fomento de la equidad y la transparencia para los usuarios profesionales de servicios de intermediación en línea», *Publicaciones Jurídicas. Centro de Estudios de Consumo CESCO*, 2020.
- LAPIEDRA ALCAMÍ, R., «Hacia la transparencia y la equidad en el ranking de resultados a la luz del Reglamento 2019/1150», en *Desafíos jurídicos ante la integración digital: aspectos europeos e internacionales* (Dir. José Juan Castelló Pastor), Aranzadi Thomson Reuters, 2021.
- LLOPIS NADAL, P., «La evolución del comercio digital: nuevos sujetos, nuevos conflictos y nuevas soluciones alternativas a la jurisdicción» en *Era Digital, Sociedad y Derecho* (Dir. Olga Fuentes Soriano), Tirant lo Blanch, Valencia, 2020.
- LLOPIS NADAL, P., «Protección de los usuarios profesionales en el mercado interior en línea: la legitimación para ejercer acciones colectivas reconocida por el Reglamento 2019/1150», en *Desafíos jurídicos ante la integración digital: aspectos europeos e internacionales* (Dir. José Juan Castelló Pastor), Aranzadi Thomson Reuters, 2021.
- LÓPEZ-TARRUELLA MARTÍNEZ, A. y RODRÍGUEZ DOMÍNGUEZ, F., «Las implicaciones prácticas del Reglamento 2019/1150 sobre equidad y transparencia para las plataformas de comercio electrónico», en *Nuevas Tecnologías 2020*, Valencia, Tirant lo Blanch, 2020.
- PORXAS, N. y SANZ, C., «Leal competencia en la nueva economía de las plataformas», *Actualidad Jurídica Uría Menéndez*, n. 52, 2019.
- REIG FABADO, I., «La adaptación del derecho de competencia europeo a la era digital: algunos aspectos de la propuesta legislativa para las grandes plataformas digitales», en *Desafíos jurídicos ante la integración digital: aspectos europeos e internacionales* (Dir. José Juan Castelló Pastor), Aranzadi Thomson Reuters, 2021.