

GUÍA SOBRE EL
**REGLAMENTO REGULADOR
DE LA ACTIVIDAD DE LAS
PLATAFORMAS DIGITALES Y
LAS EMPRESAS USUARIAS**

¿QUÉ ES LO QUE PRETENDE EL REGLAMENTO?

Ante la inexistencia de una normativa específica, el Reglamento pretende regular las relaciones entre plataformas y buscadores online y las empresas usuarias de sus servicios.

El Reglamento aborda la necesidad de configurar los servicios de las plataformas de forma transparente y equitativa y contempla la creación de mecanismos para tratar los problemas que puedan surgir en las relaciones entre las plataformas y las empresas usuarias.

¿QUÉ REGULA EL REGLAMENTO?

El Reglamento determina una serie de **obligaciones para las plataformas y los buscadores**, aplicables a los contratos o normas de uso que regulan los servicios ofrecidos a las empresas en el ámbito de la UE. Además, reconoce una serie de derechos a dichas empresas.

¿A QUIÉN LE ES APLICABLE EL REGLAMENTO?

El Reglamento es aplicable tanto a las **plataformas que ofrecen a los consumidores servicios de comparación de productos o servicios** sin que llegue a realizarse el pedido a través de las mismas, como a **las que ofrecen servicios de intermediación** entre las empresas que venden productos, servicios o contenidos y los consumidores –por ejemplo, los *marketplaces* o las tiendas de aplicaciones–. Asimismo, es aplicable a los **servicios de búsquedas** de tipo generalista, a los servicios ofrecidos por las redes sociales a las empresas y a los sistemas operativos.

El Reglamento **no es aplicable a las tiendas online o a las marcas que venden directamente** sin intermediarios, a los servicios de publicidad *online*, a los servicios de pago, a los servicios de optimización de búsquedas, ni a los proveedores de servicios de intermediación que conectan *hardware* y aplicaciones sin que intermedien transacciones directas entre empresas y consumidores.

¿CUÁNDO SERÁ APLICABLE EL REGLAMENTO?

Las nuevas reglas fueron publicadas en el Diario Oficial de la Unión Europea el 11 de julio de 2019 y se aplicarán directamente a las plataformas **a partir del 12 de julio de 2020**, requiriendo una primera evaluación sobre su aplicación antes del 13 de enero de 2022 y, posteriormente, cada tres años.

¿QUÉ OBLIGACIONES ESTABLECE EL REGLAMENTO?

• Términos y condiciones de uso de los servicios

Los términos y condiciones de uso que regulan los servicios prestados por las plataformas a las empresas deben ser fácilmente accesibles y estar redactados en un **lenguaje sencillo e inteligible**.

Deben informar sobre, entre otros aspectos:

- los motivos por los que la plataforma puede cancelar, desindexar un producto o suspender el servicio total o parcialmente;
- las condiciones en que las empresas usuarias pueden cancelar el contrato;
- las condiciones en que las empresas pueden acceder a la información generada por su actividad; y
- el tipo de información que la plataforma conserva de la actividad de la empresa una vez finalice el contrato.

En caso de que se modifiquen los términos y condiciones de uso, los cambios deben ser notificados a las empresas con al menos 15 días de preaviso, con el fin de que puedan adaptar su negocio a los cambios. Ese plazo de preaviso deberá ser mayor si los cambios propuestos implican cambios de especial relevancia o complejidad para las empresas. No obstante, también es posible que el plazo de preaviso sea inferior cuando los cambios sean consecuencia de un cambio normativo o la aparición de algún tipo posible de fraude o incidente de seguridad.

Los cambios propuestos serán aplicables desde:

- el momento en que finalice el plazo de preaviso;
- el momento en que la empresa afectada renuncie por escrito o a través de una clara acción de renuncia al plazo –tras notificarse las modificaciones–; o
- el momento en que la empresa publique nuevos productos o servicios dentro del plazo de preaviso, cuando este sea de 15 días.

En cualquier caso, las plataformas deben ofrecer a las empresas la posibilidad de cancelar el servicio si no están de acuerdo con los cambios que se notifiquen.

- **Identificación de las empresas**

Las plataformas deben mostrar claramente la identidad de las empresas que usan sus servicios.

- **Se prohíbe el cierre, la restricción o la suspensión del servicio o de las cuentas de forma repentina o injustificada**

En caso de que las plataformas excluyan de su interfaz alguno de los productos o servicios ofrecidos por las empresas, o limiten o suspendan parcialmente el servicio que les prestan, deberán **comunicar previamente a las empresas los motivos** por los que se produce la limitación o suspensión. No obstante, en los casos en que la plataforma decida la cancelación del servicio o el cierre de la cuenta, deberá comunicárselo a la empresa con un preaviso de 30 días.

De cualquier modo, la plataforma debe **ofrecer a la empresa la posibilidad de recurrir la decisión**. Si la plataforma revoca su decisión, debe permitir a la empresa el acceso al servicio sin demora y a toda la información generada por el uso del servicio antes de que tuviera lugar la suspensión o cierre.

- **Clasificación**

Las plataformas y los motores de búsqueda que ofrecen servicios de comparación o clasificación de productos o servicios deben **informar, de forma clara y fácilmente accesible, sobre los principales criterios** que utilizan para establecer el posicionamiento en la clasificación, con el fin de que las empresas que usan sus servicios comprendan cómo optimizar su presencia.

Si las empresas realizan algún tipo de pago a la plataforma o al buscador, las plataformas deben informar de forma expresa sobre cómo influye esto en la clasificación –si lo hace– y qué impacto exacto tiene dicho pago en el posicionamiento.

- **Tratamiento diferenciado**

Si las plataformas o los buscadores ofrecen directamente –ellos mismos o a través de un tercero controlado por ellos– productos o servicios a los consumidores junto a los productos o servicios ofrecidos por las empresas usuarias, deben **informar sobre cualquier tipo de tratamiento diferenciado** que den a estos productos o servicios ofrecidos por ellos mismos. Es decir, deberán aclarar cómo influye esto en el posicionamiento del producto o servicio y si tienen acceso a la información generada por la actividad de las empresas usuarias.

- **Servicios accesorios**

Si las plataformas ofrecen a los consumidores, por su parte o a través de un tercero, servicios de carácter accesorio como, por ejemplo, de financiación de la compra, **deben permitir a las empresas usuarias ofrecer a los consumidores ese mismo tipo de servicios**.

- **Acceso a la información generada por la empresas usuarias**

Las plataformas **deben informar sobre qué datos de carácter personal o de otro tipo recopilan** de las interacciones producidas entre las empresas usuarias y los consumidores y para qué finalidades los utilizan.

Además, deberán aclarar si comparten dichos datos con otras empresas.

En lo que respecta a los datos personales, se aplican las reglas de la normativa sobre protección de datos de carácter personal.

¿QUÉ SUCEDE EN CASO DE INCUMPLIMIENTO?

- **Sistema interno de tramitación de reclamaciones y mediación**

Las plataformas (salvo aquellas que facturen menos de 10 millones y tengan menos de 50 empleados) deben establecer un sistema interno de gestión de reclamaciones que cuente con las debidas garantías establecidas en el Reglamento. Debe ser un mecanismo **fácilmente accesible y sin costes** para las empresas usuarias, de forma que puedan recurrir las decisiones adoptadas por las plataformas y obtener una respuesta en unos plazos de tiempo razonables, según la importancia y complejidad de la reclamación.

Además de establecer este sistema interno de gestión de reclamaciones, las plataformas deben **nombrar en las condiciones de uso dos o más mediadores** con los que están dispuestos a colaborar para tratar de resolver de manera extrajudicial los litigios entre ellas y las empresas usuarias.

Del mismo modo, deberán elaborar una **memoria disponible al público** que recoja, entre otros aspectos, el número de reclamaciones planteadas e indique los tipos de reclamaciones más comunes.

- **Demandas colectivas**

Además de las acciones que individualmente puedan ejercer las empresas usuarias, el Reglamento reconoce a las organizaciones y asociaciones que representen los intereses de las empresas usuarias y a los organismos públicos **el derecho a acudir a los tribunales competentes** para impedir cualquier tipo de incumplimiento de las obligaciones establecidas en el Reglamento por parte de las plataformas o los buscadores.

¿QUÉ ES EL OBSERVATORIO DE LAS PLATAFORMAS EN LÍNEA?

La UE ha creado un Observatorio de las Plataformas en línea dedicado a **monitorizar la evolución del mercado y la implementación efectiva de las reglas** establecidas en el Reglamento.

El objetivo del Observatorio es proporcionar a la Comisión Europea asesoramiento y experiencia sobre la evolución de la economía de las plataformas. Además, supervisará las tendencias del mercado, las oportunidades y la evolución de las prácticas comerciales, así como el desarrollo de las políticas nacionales y los enfoques regulatorios.

Su trabajo se centrará en temas como el **control de la toma de decisiones** a través de algoritmos para el posicionamiento de las empresas o sus productos, **la captación y el uso de datos** o **las relaciones comerciales** de las plataformas y buscadores con las empresas usuarias. También informará a la Comisión Europea sobre **el impacto y la eficacia de los códigos de conducta** desarrollados por la industria para facilitar la aplicación del Reglamento.



adigital

www.adigital.org