

**LA RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE CONFLICTOS EN EL NUEVO  
REGLAMENTO No. 2022/2065, DE SERVICIOS DIGITALES.**

Trabajo Final de Grado.

Grado de derecho.

Presentado por Anna Feijoo Gavalda.

Dirigido por Dra. Silvana Canales Gutiérrez.

Universitat Rovira i Virgili.

2023.



**UNIVERSITAT  
ROVIRA i VIRGILI**

# LA RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE CONFLICTOS EN EL NUEVO REGLAMENTO No. 2022/2065, DE SERVICIOS DIGITALES.

## *OUT-OF-COURT DISPUTE RESOLUTION MECHANISMS IN THE NEW REGULATION No. 2022/2065 (DIGITAL SERVICES ACT).*

ANNA FEIJOO GAVALDÀ

Sumario: I. LA NECESIDAD DEL REGLAMENTO (UE) 2022/2065 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO DE 19 DE OCTUBRE DE 2022 RELATIVO A UN MERCADO ÚNICO DE SERVICIOS DIGITALES Y POR EL QUE SE MODIFICA LA DIRECTIVA 2000/31/CE. II. ¿CÓMO SE RESUELVE UN CONFLICTO EN LA UNIÓN EUROPEA DE UNA PLATAFORMA EN LÍNEA? III. RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE LITIGIOS EN EL REGLAMENTO DE SERVICIOS DIGITALES. IV. CONCLUSIONES. V. BIBLIOGRAFÍA.

RESUMEN: El próximo febrero de 2024 será de aplicación en la Unión Europea el nuevo Reglamento de servicios digitales y por el que se modificará la Directiva 2000/31/CE. El presente trabajo de fin de grado se centra en la necesidad de la redacción de un nuevo reglamento, a raíz del auge de la tecnología digital en el mercado Europeo; en la descripción de las nuevas obligaciones que se establecen en él; y en el análisis de la apuesta que se hace en el Reglamento sobre acudir a la resolución extrajudicial de litigios cuando exista una controversia entre una plataforma en línea o el prestador del servicio, con el destinatario del servicio; analizando las ventajas que comportará su aplicación y las críticas que ha recibido.

*ABSTRACT: Next February 2024 will be applicable in the European Union the new Regulation on digital services and which will amend Directive 2000/31/EC. This thesis focuses on the need for the drafting of a new regulation, following the rise of digital technology in the European market; in the description of the new obligations established in it; and in the analysis of the bet that is made in the Regulation on going to the extrajudicial resolution of disputes when there is a dispute between an online platform or the service provider; with the recipient of the service; analyzing the advantages of its application and the criticism it has received.*

PALABRAS CLAVE: Servicios digitales, prestadores de servicios intermediarios, servicios de la sociedad de la información, mercado interior, Directiva 2000/31/CE, Reglamento (UE) 2022/2065.

KEYWORDS: *Digital services, providers of intermediary services, information society services, internal market, Directive 2000/31/EC, Regulation (EU) 2022/2065.*

## **I. La necesidad del Reglamento (UE) 2022/2065 del Parlamento Europeo y del Consejo de 19 de octubre de 2022 relativo a un mercado único de servicios digitales y por el que se modifica la Directiva 2000/31/CE.**

La tecnología digital es una constante en todos los ámbitos de actuación de la Unión Europea eliminando y agregado también en sus políticas<sup>1</sup>. La manera que tenemos de producir, de consumir, de desplazarnos e incluso la forma en que se mueve el capital dentro y fuera de la Unión Europea dependen de los servicios digitales.

La computación en la nube y la utilización de macrodatos son dos ejemplos de lo importante que es que las empresas utilicen los beneficios que aporta el uso de la tecnología digital para aumentar su productividad, crecer más rápido y poder ser más competitivas a nivel mundial<sup>2</sup>. Pero no sólo se pueden beneficiar las empresas con el uso de la tecnología digital, sino que las personas y las administraciones públicas también lo hacen, permitiéndoles ir más allá de las fronteras, por ejemplo, usando la firma electrónica. Pero para que la tecnología digital pueda ofrecer estas oportunidades, es necesario que las plataformas digitales sean estables, resilientes y que puedan acomodarse a las amenazas y riesgos que comporta su uso<sup>3</sup>.

*Craigslist, Amazon, Airbnb* y otras grandes compañías tecnológicas han modificado el modelo tradicional de mercado alterando las vías en las que las personas tienen acceso a los bienes y servicios. Este fenómeno ha sido estudiado bajo los conceptos de economía colaborativa y compartida, y de consumo colaborativo, conceptos los cuales las compañías intentan estar asociadas debido a que se dieron cuenta de que las conecta con la idea de ser innovadoras, aumentando así la popularidad de su empresa<sup>4</sup>.

### **1. Plataformas digitales o en línea.**

Las plataformas digitales son la herramienta perfecta para el desarrollo del consumo colaborativo permitiendo un sistema rápido y eficaz en el que la característica principal

---

<sup>1</sup> Reglamento (UE) 2022/2065 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de octubre de 2022, relativo a un mercado único de servicios digitales y por el que se modifica la Directiva 2000/31/CE (Reglamento de Servicios Digitales) (DO L 277 de 27.10.2022, p.1).

<sup>2</sup> Comisión Europea. (2017). “*Un mercado único digital para todos*”. Comunicación de la comisión al parlamento europeo, al consejo, al comité económico y social europeo y al comité de las regiones relativa a la revisión intermedia de la aplicación de la Estrategia para el Mercado Único Digital, disponible en: [https://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:a4215207-362b-11e7-a08e01aa75ed71a1.0005.02/DOC\\_1&format=PDF](https://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:a4215207-362b-11e7-a08e01aa75ed71a1.0005.02/DOC_1&format=PDF). Fecha de consulta 24 de mayo de 2023.

<sup>3</sup> Comisión Europea. (2017). “*Un mercado único digital para todos...*”.

<sup>4</sup> CAMPOS CARVALHO, J., “Online platforms: concept, role in the conclusion of contracts and current legal framework in Europe”, en ARROYO AMAYUELAS, E., y CÁMARA LAPUENTE, S., *El derecho privado en el nuevo paradigma digital*, Marcial Pons, Madrid, 2020, p. 239.

es que no hay un sujeto profesional en la prestación del servicio<sup>5</sup>. Además, tienen el poder de crear nuevos mercados, con nuevos participantes y nuevos proyectos empresariales<sup>6</sup>.

Por ejemplo, en el contexto turístico, la economía colaborativa no para de crecer y se caracteriza por generar beneficios a través de bienes que si no fuera por este nuevo modelo de mercado no serían usados<sup>7</sup>. La función que tienen las plataformas digitales en el sector turístico es el de ser las intermediarias entre el propietario de un inmueble y sus clientes, y también proporcionar servicios conectados con el alejamiento o independientes a él<sup>8</sup>, transformando el sector por completo y haciendo que la Unión Europea observara la necesidad de concebir la economía colaborativa como una oportunidad<sup>9</sup> en el mercado debido al valor digital que puede producir, estableciendo que es necesaria para el desarrollo de la economía de la Unión Europea y del mercado único digital.

Por ello, la Comisión Europea propuso en 2016 una definición para la economía colaborativa argumentando que consistía en modelos de mercado en los que los servicios son puestos a disposición por las plataformas creando un mercado abierto para el uso temporal de los bienes<sup>10</sup>. Otra definición más correcta es la que nos da el derecho contractual, definiendo que el factor en común de estas compañías es que todas trabajan a través de plataformas en línea, creando un mercado moderno que permite realizar contratos, en el que las compañías tienen el papel de ser intermediarios, alternando así, la estructura tradicional contractual de la economía.

### **1.1 Definición y uso de plataforma en línea.**

Siguiendo esta línea, es necesario referirse al concepto de plataforma en línea, como espacios virtuales en los que se realizan reuniones en las que se lleva a cabo un “contacto” de una manera que crea un valor para los participantes, debido a que sin la plataforma la reunión o contacto no podría realizarse. También puede definirse como el intermediario entre diferentes sujetos que están conectados indirectamente por la red. Estos nuevos mercados están caracterizados por la existencia de diferentes usuarios que utilizan la plataforma como un intermediario, por los efectos que se derivan de las interacciones en la red y por la influencia que tiene la plataforma en el precio de toda la estructura, haciendo que la función principal de las plataformas sea la de permitir que las partes se beneficien al reducir los costes de sus reuniones<sup>11</sup>.

---

<sup>5</sup> JARNE MUÑOZ, P., “Nuevos vientos para las plataformas en línea en el mercado único digital”. *Revista CESCO de derecho de consumo*, núm. 18, 2016, p. 98.

<sup>6</sup> CANALES GUTIÉRREZ, S., “Collaborative economy in the tourism industry: The new deal for consumers in the European Union”, en DECROP, A., CORREIA, A., FYALL, A., y KOZAK, M., (eds.), *Sustainable and Collaborative Tourism in a Digital World*, Goodfellow Publishers, Oxford, 2021, p. 69.

<sup>7</sup> CANALES GUTIÉRREZ, S., “*Collaborative economy in the tourism industry...*”, p. 67.

<sup>8</sup> *Ibidem*, p. 68.

<sup>9</sup> *Ibidem*, p. 69

<sup>10</sup> Comisión Europea. (2016). ‘Comunicación de la comisión al parlamento europeo, al consejo, al comité económico y social europeo y al comité de las regiones’, *Una agenda europea para la economía colaborativa*, p. 3.

<sup>11</sup> EVANS, D., y SCHMALENSEE, R., “The industrial organization of markets with two-sided platforms”, *Nber working paper series*, núm. 11603, 2005, pp. 2-15.

Para la realización de este análisis nos centraremos en la plataforma en línea que engloba los mercados y sus creadores, que son la categoría de plataforma digital que permite a los individuos conocerse e interactuar de una manera que beneficia a ambos<sup>12</sup>.

La utilización de las plataformas digitales para realizar operaciones económicas ha cambiado drásticamente la estructura de las transacciones ya que para cada transacción se necesita un contrato entre la plataforma y la compañía que presta el servicio, otro contrato entre el cliente o usuario y la plataforma, y otro contrato más entre la compañía y el cliente<sup>13</sup>. Además, el número de plataformas en línea utilizadas tanto por las empresas como por los clientes y usuarios no para de crecer<sup>14</sup>, convirtiéndose en referentes de la gestión de la información al ofrecerla al demandante del servicio, tratarla y presentarla de la manera que más les beneficie propiciando una comunicación instantánea entre los participantes<sup>15</sup>.

La utilización de las plataformas en línea permite realizar nuevas actividades: desde motores de búsqueda, redes sociales, difusión de publicidad, servicios de comunicación y hasta sistemas de pagos. Estas novedades en el sistema de mercado imponen la necesidad de tener una legislación adecuada que regule todos los pasos que se derivan en una operación económica que se produzca en una plataforma digital, y que se establezca un marco claro y seguro<sup>16</sup>. La Comisión Europea identificó estas necesidades en la Estrategia del Mercado Único Digital para Europa, en la que la Comisión se abrió a regular las plataformas y los intermediarios en línea, las telecomunicaciones, derechos de propiedad intelectual y protección de datos<sup>17</sup>, y muestra su inclinación a impulsar el modelo de negocio de las plataformas en Europa<sup>18</sup>. En 2015 creó las bases para tener un sistema que permitiera conseguir una sociedad digital europea, unida y sostenible, que lograra modernizar la protección de datos, la portabilidad transfronteriza de los contenidos digitales y pactaron acuerdos sobre liberar el comercio electrónico acabando con el bloqueo geográfico<sup>19</sup>.

Actualmente, la Unión Europea sigue invirtiendo en transformar las capacidades digitales estratégicas queriendo establecer una conexión de red para toda la Unión Europea y apoyando a los sectores económicos en la digitalización de sus servicios<sup>20</sup>, centrándose

---

<sup>12</sup> *Ibidem*, p. 1.

<sup>13</sup> CAMPOS CARVALHO, J., “*Online platforms...*”, p. 242.

<sup>14</sup> TWIGG FLESNER, C., ‘The EU’s Proposals for Regulating B2B Relationships on online platforms – Transparency, Fairness and Beyond’, *Journal of European Consumer and Markets Law*, 2020, p. 1.

<sup>15</sup> JARNE MUÑOZ, P., “*Nuevos vientos para las plataformas en línea...*”, pp. 97, 98, 99.

<sup>16</sup> COM (2016) 288 final, disponible en: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/HTML/?uri=CELEX:52016DC0356&from=EN>. Fecha de consulta: 24 de mayo de 2023.

<sup>17</sup> COM (2015) 192 final, disponible en: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/HTML/?uri=CELEX:52015DC0192&from=EN>. Fecha de consulta 24 de mayo de 2023.

<sup>18</sup> COM (2016) 288 final, disponible en: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/HTML/?uri=CELEX:52016DC0356&from=EN>. Fecha de consulta 24 de mayo de 2023.

<sup>19</sup> Consejo de la Unión Europea. (2020). *Un mercado único digital para Europa*. Disponible en: <https://www.consilium.europa.eu/es/policies/digital-single-market/>. Fecha de consulta: 24 de mayo de 2023.

<sup>20</sup> Consejo de la Unión Europea. (2020). *Hacia una Europa digital*. Disponible en: <https://www.consilium.europa.eu/es/infographics/digital-europe/>. Fecha de consulta: 24 de mayo de 2023.

especialmente en las actividades asociadas al comercio electrónico ya que son las que más influyen en la economía de la Unión Europea<sup>21</sup>.

Lo anterior, con el objetivo de tener un espacio europeo armonizado e integrado, la Unión Europea decidió implementar un mercado único de servicios digitales que unificara las normas y diera soluciones eficaces a las demandas existentes<sup>22</sup>, entendiendo por mercado único digital:

“aquel en el que está garantizada la libre circulación de personas, servicios y capitales y en que los particulares y las empresas pueden acceder y realizar actividades en línea en condiciones de competencia leal, así como se garantiza un alto nivel de protección de los consumidores y de los datos personales, independientemente de su nacionalidad o lugar de residencia”<sup>23</sup>.

Esta implementación se empezó a llevar a cabo con la creación de la Estrategia para el Mercado Único Digital, que tenía como objetivo la creación de un marco jurídico estable y claro que propiciara la innovación, unificara la fragmentación de los mercados y permitiese que todos los usuarios se pudieran beneficiar de las novedades del sector digital con garantías equitativas y equilibradas. Y pretendía conseguirlo con la ayuda del Parlamento Europeo, los Estados Miembros, el Consejo Europeo y demás agentes interesados en el funcionamiento de un mercado único digital<sup>24</sup>.

## **1.2 Normativa de la Unión Europea aplicable a las plataformas en línea.**

La principal vía con la que la Unión Europea puede entrar a regular un marco adecuado para la tecnología digital es a través de la redacción de un Reglamento, que es un acto legislativo vinculante de Derecho de la UE con alcance general y eficacia directa, por lo que los Estados miembros no tienen que elaborar normas jurídicas de derecho interno para poder aplicarlo. Por contrario, las Directivas sí que deben contar con una norma jurídica nacional que la trasponga o que justifique como se van a desarrollar o hacer cumplir los objetivos que se contengan en ella<sup>25</sup>.

El Reglamento es la fuente institucional del Derecho internacional privado y todo el corpus jurídico realizado por una organización supraestatal de integración tiene como objetivo regular las situaciones de comercio internacional que surjan entre Estados de la organización o entre ellos y terceros Estados<sup>26</sup>. Lo anterior, teniendo en cuenta que la Unión Europea tiene competencias para regular las situaciones de tráfico jurídico externo

---

<sup>21</sup> JARNE MUÑOZ, P., “Nuevos vientos para las plataformas en línea...”, p. 98.

<sup>22</sup> JHENNY ALACA, A., Y VALLADARES SÁEZ, D., ‘*El futuro de la Unión Europea y el mercado único digital*’. Trabajo de fin de grado, 2018, p.5. Universidad de la Laguna.

<sup>23</sup> Ministerio de Industria, Comercio y Turismo. *Mercado único digital*. Gobierno de España, disponible en: <https://plataformapyme.es/ess/Internacional/PoliticaEuropeaPyme/Paginas/MercadoUnicoDigital.aspx> Fecha de consulta: 24 de mayo de 2023.

<sup>24</sup> “*Un mercado único digital para todos...*”.

<sup>25</sup> Unión Europea. (2022). Tipos de legislación. Disponible en: [https://european-union.europa.eu/institutions-law-budget/law/types-legislation\\_es](https://european-union.europa.eu/institutions-law-budget/law/types-legislation_es). Fecha de consulta: 24 de mayo de 2023.

<sup>26</sup> RODRÍGUEZ BENOT, A., “Introducción al derecho internacional privado”, en RODRÍGUEZ BENOT, A., *Manual de derecho internacional privado*, Tecnos, Madrid, 2021, p. 357.

a través de las normas de Derecho internacional privado<sup>27</sup>. Además, la creación de un nuevo marco jurídico permitirá incluir mejoras en su contenido, que podrá estar adaptado a la evolución del mercado digital, y que sea de aplicación directa en todos los Estados miembros aportará seguridad jurídica<sup>28</sup>.

Con el objetivo de consolidar la integración jurídica comunitaria para que se pudiera crear un espacio sin fronteras interiores que garantizara un buen funcionamiento del mercado interior y se promoviera la libre circulación de los servicios de la información entre Estados miembros, entró en vigor en el año 2000, la Directiva 2000/31/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 8 de junio de 2000<sup>29</sup> relativa a determinados aspectos jurídicos de los servicios de la sociedad de la información, en particular el comercio electrónico en el mercado interior.

Esta Directiva fue incorporada en el ordenamiento jurídico español a través de la entrada en vigor de la Ley 34/2002<sup>30</sup>, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico. Esta ley reafirmó el sistema ordinario de responsabilidad civil, penal y administrativa, y añadió cuatro situaciones de exención de responsabilidad -a las que no se podrá acudir en caso de que el prestador del servicio conociera la ilicitud- que lo que intentan es agilizar el sistema de prestación de servicios de la sociedad de la información y el mercado interior comunitario. Por lo tanto, para que los prestadores del servicio de la sociedad de la información puedan ser responsables se atenderá a dos criterios: saber indubitadamente que la información con la que operan es ilícita y tener la posibilidad de haberla controlado. De este modo, si realizan una correcta prestación y actuación se les exonerará de la responsabilidad que pudiera surgir en sus actividades. Además, el artículo 15 de la Directiva establecía la prohibición a los Estados miembros que hicieran que los prestadores de servicios tuvieran que controlar o perseguir situaciones ilícitas.

---

<sup>27</sup> Tratado de la Unión Europea (C 83, 30.03.2010, pp. 80-81).

<sup>28</sup> DE MIGUEL ASENSIO, P.A., “Servicios y mercados digitales: modernización del régimen de responsabilidad y nuevas obligaciones de los intermediarios”, *La Ley Unión Europea*, núm. 88, 2021, p. 21.

<sup>29</sup> Directiva 2000/31/CE, de 8 de junio de 2000, relativa a determinados aspectos jurídicos de los servicios de la sociedad de la información, en particular el comercio electrónico en el mercado interior (Directiva sobre el comercio electrónico) (DO L 178, 17.7.2000).

<sup>30</sup> Respecto a la eficacia de esta ley de trasposición en el ámbito penal, es necesario destacar que la Ley 34/2002 es una ley ordinaria, y en el ordenamiento jurídico español solo las leyes orgánicas tienen competencia para regular materia penal. Por lo que la Ley 34/2002 en su condición de ley ordinaria no puede liberar de responsabilidad a los prestadores de servicios de la sociedad de la información. No obstante, la eficacia de la trasposición de la Directiva a través de la Ley 34/2002 sí que tendrá eficacia cuando la norma penal remita al resto del ordenamiento jurídico, que ocurre en tres situaciones: el caso de la imprudencia punible, la omisión punible y la justificación penal. Por último, de darse un conflicto entre una norma interna y una norma comunitaria deberá aplicarse la comunitaria de acuerdo al principio de primacía. En esta misma línea, la STS 4484/2020 casa y anula la STSJ CAT 7090/2018 que obligaba al prestador del servicio a controlar el contenido que ofrecía yendo en contra del artículo 15 de la Directiva, y además se comprobaba en el recurso que el demandado no tenía el conocimiento de que el contenido que publicaba era ilícito por lo que no se le podía sujetar a responsabilidad, de acuerdo con los artículos 14 de la Directiva y 16.1.b) de la Ley 34/2002, y en la misma línea que el asunto C-236/2008 y C-291/2013.

En el momento de aprobación de la Directiva existían necesidades en el comercio electrónico que requerían de unas soluciones distintas de las que existen actualmente. Estas necesidades eran obstáculos jurídicos como la existencia de numerosos ordenamientos legislativos que ofrecían regulaciones distintas en cada Estado miembro frente a los asuntos no contemplados en la Directiva o que excedían su ámbito material. Ello generaba una inseguridad jurídica<sup>31</sup>, así como soluciones dispares o poco efectivas en caso de posibles controversias entre particulares. La solución que se pretendía ofrecer a estos problemas era crear un marco jurídico claro, seguro y que fuera compatible con la normativa internacional existente y las nuevas realidades del comercio electrónico, para lo cual se concluyó que para que funcionara el mercado digital en un contexto europeo y mundial debía establecerse una concentración entre la Unión europea y los demás espacios no europeos<sup>32</sup> para que el uso del Internet y de las Tecnologías de la Información y Comunicación a nivel mundial brindasen nuevas oportunidades de negocios y generaran mayor competitividad en el sector industrial<sup>33</sup>.

Siguiendo este primer objetivo de regular las nuevas actividades económicas en plataformas digitales y la evolución que ha tenido el comercio digital, la Unión Europea elaboró el Reglamento (UE) 2022/2065<sup>34</sup> del Parlamento Europeo y del Consejo de 19 de octubre de 2022 relativo a un mercado único de servicios digitales y por el que se modifica la Directiva 2000/31/CE, que entrará en vigor el próximo 17 de febrero de 2024.

### **1.3.1 El nuevo Reglamento de servicios digitales.**

La elaboración de este nuevo Reglamento no comporta la supresión del contenido de la Directiva, sino que pasa a formar parte de los nuevos artículos del Reglamento -con algunas modificaciones<sup>35</sup> sobre todo en materia de responsabilidad de los prestadores-; materia que en la Directiva había quedado. El ámbito de aplicación material de este nuevo Reglamento se encuentra en el artículo 2.1 del mismo y establece que será de aplicación:

“a los servicios intermediarios ofrecidos a destinatarios del servicio que tengan su lugar de establecimiento o estén situados en la Unión, con independencia de donde los prestadores de dichos servicios intermediarios tengan su lugar de establecimiento”<sup>36</sup>.

Este artículo debe complementarse con lo dispuesto en los Considerandos número 7 y 8 del Reglamento en los que se precisa que para que pueda ser de aplicación territorial el Reglamento deberá existir una conexión sustancial entre el prestador de servicios intermediarios y la Unión Europea, definiendo por conexión sustancial que el prestador:

---

<sup>31</sup> “Directiva 2000/31/CE...”, p.8.

<sup>32</sup> *Ibidem*, p. 7.

<sup>33</sup> KWAN CHUNG, C. K., DOMÍNGUEZ PEÑA, L. T., RODAS ORTIZ, J. M., y MEDINA COLMÁN, D. M. ‘Influencia del marketing digital en la decisión de compra del consumidor paraguayo, 2022’, *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, núm. 7, 2023, p. 624.

<sup>34</sup> “Reglamento (UE) 2022/2065...”, p.1.

<sup>35</sup> DE MIGUEL ASENSIO, P.A., “*Servicios y mercados digitales...*”, p. 3.

<sup>36</sup> “Reglamento (UE) 2022/2065...”, p. 41.

“tenga un establecimiento en la Unión o, a falta de dicho establecimiento, cuando el número de destinatarios del servicio en uno o varios Estados miembros sea significativo en relación con su población, o cuando se orienten actividades hacia uno o más Estados miembros”<sup>37</sup>.

Su aplicación a los intermediarios en línea establecidos fuera de la Unión Europea no sólo beneficia al consumidor o al usuario, sino que también orienta y beneficia al mismo prestador del servicio al establecer un único conjunto de normas sobre cómo deberán actuar y cómo y cuándo serán responsables<sup>38</sup>. Respecto al ámbito de aplicación temporal, el artículo 93.1 del Reglamento establece que será de aplicación a partir del 17 de febrero de 2024, sin perjuicio de que los artículos 24.2, 24.3, 24.6, 33.3, 33.4, 33.5, 33.6, 37.7, 40.13 y la sección 4, 5 y 6 del Capítulo IV serán de aplicación a partir del pasado 16 de noviembre de 2022. El ámbito de aplicación territorial, también delimitado en el artículo 93 del Reglamento, es directamente aplicable a los Estados miembros, con la excepción de Dinamarca, que no participa en el Reglamento, y de Irlanda, que no ha hecho *opting in*.

Tanto en la Directiva como en el nuevo Reglamento se toman en consideración los valores como la dignidad humana, la libertad, la democracia, la igualdad, el Estado de Derecho y los derechos humanos, pero el Reglamento contiene una normativa más eficaz en la protección del consumidor y de los valores europeos<sup>39</sup>, y añade nuevas obligaciones a los prestadores de servicios intermediarios, como por ejemplo, el deber de comprobar antes de que se realice una transacción, la verificación de la información del comerciante original<sup>40</sup>.

También se prohíbe en el nuevo Reglamento la imposición de condiciones injustas por parte de las mega empresas tecnológicas, evitando el monopolio y promoviendo de esta manera el camino hacia una Europa digital -cumpliendo así con uno de los objetivos de la Comisión Europea-<sup>41</sup> y del Parlamento Europeo de representar y proteger a sus ciudadanos<sup>42</sup>. Por otro lado, el Reglamento amplía las condiciones generales establecidas en la Directiva y añade cómo deben actuar los intermediarios para poder determinar su

---

<sup>37</sup> *Ibidem*, p. 42.

<sup>38</sup> Comisión Europea. (2020, diciembre). Digital Services Act: questions and answers. Disponible en: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/faqs/digital-services-act-questions-and-answers>. Fecha de consulta: 24 de mayo de 2023.

<sup>39</sup> CANALES GUTIÉRREZ, S., “El intermediario como “comerciante” en el contrato de consumo: comentario a la STJUE TIKETA, ASUNTO: C-536/20 de 24 de febrero de 2022”, *Revista General de Derecho Europeo*, núm. 58, 2022, p. 433.

<sup>40</sup> *Ibidem*, p. 437.

<sup>41</sup> José Carlos Fernández Rojas. *La Comisión propone nuevas normas aplicables a las plataformas digitales en el contexto de una Europa adaptada a la era digital*. El blog de José Carlos Fernández Rojas. Disponible en: <https://fernandezrozas.com/2020/12/16/la-comision-propone-nuevas-normas-aplicables-a-las-plataformas-digitales-en-el-contexto-de-una-europa-adaptada-a-la-era-digital/>. Fecha de consulta: 24 de mayo de 2023.

<sup>42</sup> Ficha técnica sobre la Unión Europea. Disponible en: <https://www.europarl.europa.eu/factsheets/es/sheet/19/el-parlamento-europeo-competencias>. Fecha de consulta: 24 de mayo de 2023.

responsabilidad y un nuevo sistema de tutela jurídica pública enfocada a someter al ordenamiento jurídico a los prestadores de servicios de una manera efectiva<sup>43</sup>.

Además, al ser un Reglamento se evitará la fragmentación que provoca la elaboración de transposiciones para adoptar la Directiva 2000/31/CE sobre el Comercio Electrónico en los diferentes ordenamientos nacionales de los Estados miembros acabando de esta manera con la aplicación de tratamientos distintos según el Estado miembro en el que tenga lugar el litigio<sup>44</sup> que provoca inseguridad tanto para los prestadores de servicios como para los usuarios<sup>45</sup>. De hecho, los datos presentados en la Comunicación relativa a la revisión intermedia de la aplicación de la Estrategia para el Mercado Único Digital muestran que un cincuenta y siete por ciento de las empresas empezarían o aumentarían su puesta a disposición en línea si se aplicara una única normativa sobre comercio electrónico para toda la Unión Europea<sup>46</sup>.

Un concepto clave del Reglamento se encuentra contemplado en el artículo 3.a del Reglamento remite al artículo 1.1.b de la Directiva (UE) 2015/1535<sup>47</sup> del Parlamento Europeo y del Consejo de 9 de septiembre de 2015 por la que se establece un procedimiento de información en materia de reglamentaciones técnicas y de reglas relativas a los servicios de la sociedad de la información, en la que se define el servicio de la sociedad de la información como *todo servicio prestado normalmente a cambio de una remuneración, a distancia, por vía electrónica y a petición individual de un destinatario de servicios*<sup>48</sup>. No obstante, los artículos del Reglamento solo se dirigen a los prestadores de servicios de intermediación, y en la misma línea que se siguió en la Directiva, se engloba en ellos a los prestadores de servicios de mera transmisión, de memoria caché y alojamiento de datos.

Entendiéndose por servicio de mera transmisión:

*‘un servicio consistente en transmitir, en una red de comunicaciones, información facilitada por el destinatario del servicio o en facilitar acceso a una red de comunicaciones’,*

por un servicio de memoria caché:

*‘consistente en transmitir por una red de comunicaciones información facilitada por el destinatario del servicio, que conlleve el almacenamiento automático, provisional y temporal de esta información, prestado con la única finalidad de hacer más eficaz la*

---

<sup>43</sup> DE MIGUEL ASENSIO, P.A., “Servicios y mercados digitales...”, p. 3.

<sup>44</sup> *Ibidem*, p. 4.

<sup>45</sup> JARNE MUÑOZ, P., “Nuevos vientos para las plataformas en línea...”, p. 101.

<sup>46</sup> *Ibidem*, p. 102.

<sup>47</sup> Directiva (UE) 2015/1535 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 9 de septiembre de 2015, por la que se establece un procedimiento de información en materia de reglamentaciones técnicas y de reglas relativas a los servicios de la sociedad de la información (DO L 241, de 19.09.2015).

<sup>48</sup> “Directiva (UE) 2015/1535...”, p. 3.

*transmisión ulterior de la información a otros destinatarios del servicio, a petición de estos'*

y por un servicio de alojamiento de datos:

*'consistente en almacenar datos facilitados por el destinatario del servicio y a petición de este'<sup>49</sup>.*

Al haber definido estos tres conceptos puede llevar a entender que es una enumeración exhaustiva de a qué servicios de intermediación concretos será de aplicación el nuevo Reglamento. No obstante, del Considerando 5 se desprende que estas tres definiciones son algunas de las modalidades de prestadores de servicios intermediarios<sup>50</sup> de las que les será de aplicación estos artículos a partir del 14 de febrero de 2024.

De entre las novedades que presenta el nuevo Reglamento cabe resaltar las obligaciones que impone a los servicios digitales como normas sobre la eliminación de bienes, servicios y de contenidos ilícitos en línea; medidas de ayuda para los usuarios cuyos contenidos hayan sido suprimidos por equivocación en las plataformas; nuevas obligaciones para que las plataformas adquieran medidas fundamentadas en los riesgos que eviten el abuso de sus sistemas; medidas de transparencia relativas a la publicidad en línea y a los algoritmos que se utilicen a la hora de proponer contenidos a los clientes; medidas que limiten el poder de control que tienen las plataformas; medidas que desarrollen nuevas normas sobre el rastreo de las empresas de los mercados en línea, para posteriormente poder localizar a los vendedores de bienes o servicios ilegales y medidas que establezcan un proceso de cooperación nuevo entre las autoridades públicas que garantice la aplicación efectiva en todo el mercado único<sup>51</sup>.

El Reglamento no limita la aplicación de otras normas del Derecho de la Unión sobre la prestación de servicios de la sociedad de la información, ni en materia de protección de los consumidores, ni de protección de datos, ni de derechos de autor ni derechos conexos; materias a las que se deberá acudir a su propia normativa específica. Aunque si las normas que establecen estos procedimientos concretos no regulan algunas cuestiones, se podrá aplicar el Reglamento cuando persigan los mismos objetivos<sup>52</sup>.

Por otro lado, entendiendo por mercado interior *'el espacio sin fronteras interiores en el que la libre circulación de mercancías y servicios y la libertad de establecimiento están garantizadas'* es muy importante que el comercio electrónico pueda desenvolverse en este espacio superando los obstáculos jurídicos que lo perjudican<sup>53</sup>. Ya en la Directiva se recogía en su primer artículo el objetivo de propiciar el buen funcionamiento del mercado interior garantizando la libre circulación de los servicios de la sociedad de la

---

<sup>49</sup> "Reglamento (UE) 2022/2065...", p. 42.

<sup>50</sup> DE MIGUEL ASENSIO, P.A., "Servicios y mercados digitales...", p. 6.

<sup>51</sup> José Carlos Fernández Rojas, "La Comisión propone nuevas normas aplicables a las plataformas digitales...".

<sup>52</sup> "Reglamento (UE) 2022/2065...", p. 4.

<sup>53</sup> "Directiva 2000/31/CE...", p.1.

información<sup>54</sup>, y en el artículo 3 se establecía un criterio de origen que evitara la fragmentación del mercado interior y de esta manera que no se entorpeciera su funcionamiento<sup>55</sup>.

Concretamente, este criterio de origen establece que no se apliquen las normas derivadas por la regla de conflicto que puedan restringir la libertad del prestador de servicios en otro Estado miembro<sup>56</sup>. El Reglamento no modifica el criterio de origen de la Directiva pero establece otro punto de vista al consolidar como su objetivo principal el de redactar una serie de normas uniformes que promuevan un entorno digital seguro en el que quede garantizada la protección efectiva de los derechos fundamentales contenidos en la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea<sup>57</sup> contemplando la aplicación de sus artículos a los prestadores de servicios de intermediación sea cual sea su lugar de establecimiento mientras que sus usuarios estén situados en la Unión y el prestador tenga una conexión sustancial con la Unión<sup>58</sup>.

#### **1.4 El Reglamento de servicios digitales y las normas de Derecho Internacional Privado.**

En materia específica de Derecho internacional privado, en cuanto a las normas de competencia judicial internacional y de ley aplicable que se establecen en el Reglamento, deberán ser entendidas sin perjuicio de las disposiciones contenidas en el Derecho de la Unión sobre la competencia, esto es, en materia contractual, los foros de competencia judicial internacional que se establecen en el Reglamento (UE) No. 1215/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo de 12 de diciembre de 2012 relativo a la competencia judicial, el reconocimiento y la ejecución de resoluciones judiciales en materia civil y mercantil<sup>59</sup>. También deberá atenderse a las normas de ley aplicable en materia civil y mercantil, es decir al Reglamento (CE) No. 593/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de junio de 2008, sobre la ley aplicable a las obligaciones contractuales, y a las posibilidades a las que se opta si el perjudicado es una parte considerada como débil<sup>60</sup>.

Veamos a continuación un breve análisis de estas normas para determinar la competencia judicial internacional y la ley aplicable en caso de una controversia en materia civil y mercantil cuando las partes<sup>61</sup> tienen su domicilio en los Estados miembros y se cumplen

---

<sup>54</sup> *Ibidem*, p. 8.

<sup>55</sup> DE MIGUEL ASENSIO, P.A., “Territorialidad de los derechos de autor y mercado único digital”, *Cuadernos de Derecho transnacional*, núm. 2, 2020, p. 351.

<sup>56</sup> *Ibidem*, p. 363.

<sup>57</sup> DE MIGUEL ASENSIO, P.A., “*Servicios y mercados digitales...*”, p. 4.

<sup>58</sup> “*Reglamento (UE) 2022/2065...*”, p. 41.

<sup>59</sup> Reglamento (UE) 1215/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2012, relativo a la competencia judicial, el reconocimiento y la ejecución de resoluciones judiciales en materia civil y mercantil (DO L 351 de 20.12.2012, pp. 7-9).

<sup>60</sup> “*Reglamento (UE) 2022/2065...*”, p. 34.

<sup>61</sup> Debe tenerse en cuenta que existen tres excepciones al ámbito personal del Reglamento (UE) 1215/2012: cuando haya competencia exclusiva a favor de los tribunales de un Estado miembro, cuando las partes pacten expresamente que son competentes los tribunales de un Estado miembro y cuando la controversia que origine el litigio consista en contratos con trabajadores o consumidores y el consumidor o el trabajador sea la parte actora o demandante.

los ámbitos de aplicación del Reglamento (UE) No. 1215/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo de 12 de diciembre de 2012 relativo a la competencia judicial, el reconocimiento y la ejecución de resoluciones judiciales en materia civil y mercantil y del Reglamento (CE) No. 593/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de junio de 2008, sobre la ley aplicable a las obligaciones contractuales, para de manera posterior, determinar cómo se resuelve una controversia entre un usuario, que puede ser o no consumidor, y una plataforma en línea:

En primer lugar, la competencia judicial internacional, se deberá comprobar si se trata de un foro exclusivo de competencia, en ese caso el conflicto solo podrá plantearse ante los órganos jurisdiccionales designados en el artículo 24 del Reglamento 1215/2012<sup>62</sup>, artículo que prevalece sobre el resto de foros del Reglamento y que es superior jerárquicamente. Esta designación se justifica en que se hace competentes a órganos jurisdiccionales que están mejor situados para resolver estos litigios<sup>63</sup>. Si no se trata de una materia con competencia exclusiva, se deberá comprobar si las partes, en su margen de autonomía de la voluntad, se han sometido a un foro de sumisión expresa<sup>64</sup>, que consiste en un acuerdo en el que deciden a que órgano jurisdiccional acudirán de darse un conflicto entre ellas. Se deberá comprobar que se cumplen los requisitos de forma y de fondo<sup>65</sup> para que el acuerdo sea válido. Si no han determinado el órgano jurisdiccional competente al que quieren someterse y de su relación se deriva un litigio, habrá que comprobar si se han sometido a un órgano jurisdiccional de manera tácita<sup>66</sup>, que será el caso en el que el demandado comparezca ante el órgano jurisdiccional en el que el demandante ha interpuesto la demanda sin impugnar la competencia. Este foro de sumisión tácita se fundamenta en el comportamiento procesal de las partes y prevalece ante el foro de sumisión expresa, ya que se concluye que es un acuerdo posterior, y no se podrá utilizar cuando el motivo por el que se acuda sea para impugnar la competencia<sup>67</sup>.

Si no se trata de un conflicto reservado a una competencia exclusiva ni se han sometido expresamente ni tácitamente a un órgano jurisdiccional determinado, el órgano jurisdiccional competente para conocer del conflicto será el del domicilio del demandado<sup>68</sup> siempre que esté comprendido en su ámbito material<sup>69</sup>. En el mismo nivel jerárquico que el foro del domicilio del demandado y presentando un carácter alternativo junto a este foro, se encuentran los foros especiales, que sólo se podrán aplicar si el demandado está domiciliado en un Estado miembro<sup>70</sup>. Las materias especiales que

---

<sup>62</sup> “Reglamento (UE) 1215/2012...”, p. 10.

<sup>63</sup> CAMPUZANO DÍAZ, B., ‘La competencia judicial internacional’, RODRÍGUEZ BENOT, A., ‘Manual de derecho internacional privado’, Tecnos, Madrid, 2021, p. 52.

<sup>64</sup> “Reglamento (UE) 1215/2012...”, p. 11.

<sup>65</sup> MICHINEL ÁLVAREZ, M.A., ‘El TJUE y el Derecho Internacional Privado. Ante la digitalización de bienes y servicios’, *Cuadernos de Derecho Transnacional*, Vol. 15, núm. 1, 2023, p. 584.

<sup>66</sup> “Reglamento (UE) 1215/2012...”, p. 11.

<sup>67</sup> CAMPUZANO DÍAZ, B., “La competencia judicial internacional...”, p. 56.

<sup>68</sup> “Reglamento (UE) 1215/2012...”, p. 7.

<sup>69</sup> CAMPUZANO DÍAZ, B., “La competencia judicial internacional...”, p. 57.

<sup>70</sup> CAMPUZANO DÍAZ, B., “La competencia judicial internacional...”, p. 58.

engloba este foro son las de contratos, materia delictual o cuasi delictual, acciones por daños y perjuicios, acciones civiles basadas en el derecho de la propiedad y sucursales<sup>71</sup>.

En segundo lugar, si una de las partes del contrato que ha dado lugar a un litigio es una parte considerada como débil, hay que acudir a otras normas dirigidas a proteger a esta parte débil. Estas normas son los foros de protección y se aplicarán a los contratos de seguro, de consumo y a los contratos individuales de trabajo, cuando el demandado o el demandante sea el tomador del seguro, el asegurado, el beneficiario del contrato de seguro, el consumidor o el trabajador<sup>72</sup>. Si la parte débil actúa como demandante, podrá presentar la demanda en el órgano jurisdiccional de su propio domicilio o el del demandado, pero si actúa como demandado, el demandante sólo podrá interponer la demanda ante los órganos jurisdiccionales del domicilio del demandado. Si después de que se haya originado el conflicto, las partes determinan el órgano jurisdiccional al que acudir, el acuerdo será válido. También será válido si permiten a la parte débil dirigirse a otros tribunales de los que prevé el Reglamento 1215/2012, sin excluir la posibilidad de poder seguir acudiendo a los de su Estado miembro<sup>73</sup>.

Respecto a la ley aplicable, para las obligaciones contractuales hay que acudir al Reglamento (CE) 593/2008 siempre que se cumplan sus ámbitos de aplicación, que tiene efecto erga omnes y que se aplicará incluso cuando sus normas de conflicto determinen como aplicable la ley de un tercer Estado<sup>74</sup>. Este Reglamento parte de la autonomía de la voluntad de las partes para determinar qué ley aplicaran a la resolución de su conflicto<sup>75</sup>. Así lo dispone el artículo 3.1 del Reglamento 593/2008 y añade que podrá elegirse de manera expresa, a través de la inserción de una cláusula en el mismo contrato, o tácita, que es la que se desprende indubitadamente de las características del contrato o del conflicto<sup>76</sup>, teniendo la posibilidad de pactarla a la totalidad del contrato o solo a una parte<sup>77</sup>. En defecto de elección de la ley aplicable, el artículo 4 del Reglamento 593/2008 determina para cada caso qué ley se debe aplicar<sup>78</sup>. Por último, para los contratos de transporte, de consumo, de seguros y de trabajo, se establecen unas reglas especiales de ley aplicable contenidas en los artículos 5, 6, 7, y 8 del Reglamento 593/2008.

El artículo 6 se centra en la protección del consumidor, sin perjuicio de los artículos 5 y 7, y establece que la ley aplicable a los contratos que se realicen entre un consumidor y

---

<sup>71</sup> “Reglamento (UE) 1215/2012...”, p. 7.

<sup>72</sup> CANALES, GUTIÉRREZ, S., “Protección del huésped como consumidor a la luz de los Reglamentos Bruselas I bis y Roma I”, en MUNAR BERNAT, P.A., MARTOS CALABRÚS, M.A., LÓPEZ SAN LUIS, R., y BASTANTE GRANELL, V., (dir.), *Turismo, vivienda y economía colaborativa*, Aranzadi, Pamplona, 2020, pp. 635-636.

<sup>73</sup> *Ibidem*, p. 63.

<sup>74</sup> CAMPUZANO DÍAZ, B., ‘Las obligaciones contractuales’, RODRÍGUEZ BENOT, A., ‘Manual de derecho internacional privado’, Tecnos, Madrid, 2021, p. 243.

<sup>75</sup> MICHINEL ÁLVAREZ, M.A., “El TJUE...”, p. 586.

<sup>76</sup> CAMPUZANO DÍAZ, B., “Las obligaciones contractuales...”, p. 245.

<sup>77</sup> Reglamento (CE) 593/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de junio de 2008, sobre la ley aplicable a las obligaciones contractuales (Roma I) (DO L 177, de 4.7.2008, p. 10).

<sup>78</sup> *Ibidem*, p. 11.

un profesional será la del país<sup>79</sup> en el que el consumidor tenga su residencia habitual cuando el profesional lleve a cabo sus actividades en ese país o cuando por a través de cualquier vía realice las actividades en ese país y el contrato abarque esas actividades. Es necesario hacer algunos matices: en primer lugar, las partes podrán pactar la ley aplicable a su contrato y de conformidad con el artículo 3, siempre y cuando el acuerdo sobre ley aplicable no provoque desprotección al consumidor.

Por otro lado, cuando las actividades profesionales del comerciante no sean ejercidas en el país donde el consumidor tenga su residencia habitual o cuando no sean dirigidas hacia ese país, la ley aplicable<sup>80</sup> a este tipo de contrato se deberá determinar en base a los artículos 3 y 4 del Reglamento 593/2008.

Tampoco se podrá aplicar la ley del país donde el consumidor tenga su residencia habitual a los contratos de prestación de servicios, cuando estos deban prestarse al consumidor de manera exclusiva en otro país al de su residencia habitual; ni a los contratos de transporte, cuando sean diferentes de los contratos sobre viajes combinados definidos en la Directiva 90/314/CEE; ni a los contratos sobre derechos reales inmobiliarios o sobre arrendamientos inmobiliarios, cuando sean otros de los contenidos en la Directiva 94/47/CE; ni a los contratos sobre derechos y obligaciones que establezcan un método financiero; ni a los contratos realizados de una manera que impliquen el ámbito de aplicación del artículo 4.1.h).

En ambos Reglamentos existe una protección especial al consumidor, que en el caso de los contratos celebrados con una plataforma en línea, este se trata de la parte débil de la relación contractual, sin embargo debe tenerse en cuenta que no todos los usuarios de plataformas en línea tienen este estatus, y para ser calificados como consumidores pasivos y acceder a los beneficios del Reglamento 1215/2012 y del Reglamento 593/2008 deberán cumplir los requisitos que tales normas exigen para aplicar las ventajas normativas a favor de la parte débil.

Los nuevos modelos de contratación y el aumento del comercio electrónico hacen que sea necesario que aparte de regular estos nuevos modelos de mercado, también se tenga que regular y garantizar la protección y el acceso del consumidor a unos mecanismos eficaces que puedan resolver las controversias que surjan entre él y el comerciante y la plataforma digital en el desarrollo de sus actividades económicas en línea. Por ello, es fundamental que tanto el consumidor como el comerciante confíen en las plataformas digitales para seguir teniendo su participación en el mercado digital<sup>81</sup>.

Corresponde a la Unión Europea contribuir en la protección de los intereses económicos de los consumidores y en su seguridad y salud<sup>82</sup>, y podrá hacerlo a través de la

---

<sup>79</sup> “Reglamento (CE) 593/2008...”, p. 11.

<sup>80</sup> *Ibidem*, p. 12.

<sup>81</sup> Reglamento (UE) 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifica el Reglamento (CE) 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (DO L 165, de 18.06.2013, p. 1).

<sup>82</sup> Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (C 83, de 30.03.2010, p. 124).

implementación de medidas dentro del mercado interior y de medidas dirigidas a las políticas de los Estados miembros. Por ello, y viendo la necesidad de promover la confianza en el consumidor sobre el uso de las tecnologías digitales para los beneficios que aporta su participación en el mercado, ha ido estableciendo diferentes mecanismos para solucionar los posibles conflictos y proteger al consumidor.

## II. ¿CÓMO SE RESUELVE UN CONFLICTO EN LA UNIÓN EUROPEA CON UNA PLATAFORMA EN LÍNEA?

El incumplimiento de los plazos de entrega, la pérdida del producto comprado, la devolución del bien comprado, equivocaciones sobre el precio o sobre el pago en las páginas web y la insuficiente información que estas presentan<sup>83</sup>, son algunos de los conflictos a los que se enfrentan los consumidores cuando realizan una compraventa en línea.

En este momento, el consumidor puede acudir a las vías judiciales ordinarias para resolver su conflicto, pero estas vías han demostrado no ser idóneas debido a su alto coste y tardanza en la resolución del proceso<sup>84</sup>. El coste de la justicia implica una dimensión económica<sup>85</sup> y una dimensión personal que se deriva de la incomodidad, incertidumbre y la falta de información en el proceso. El 79% de la población española afirmó en 2003 que el alto coste que conlleva empezar un procedimiento judicial provocaba el pensamiento de que no compensara acudir a los Tribunales<sup>86</sup>.

En este sentido, el Parlamento Europeo aprobó en 2022 la Resolución 2020/2130 (Resolución del Parlamento Europeo, de 13 de septiembre de 2022, con recomendaciones destinadas a la Comisión sobre la financiación privada de litigios responsable) que propone a los Estados miembros una serie de políticas<sup>87</sup> para facilitar el acceso a la justicia a los demandantes, que consisten en disminuir las costas del proceso, establecer una financiación pública y fomentar la asistencia jurídica gratuita; y propuso que en la elaboración de estas políticas se tengan en cuenta los principios establecidos en el artículo 20 de la Directiva (UE) 2020/1828 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de

---

<sup>83</sup> MARTÍNEZ RODRÍGUEZ, N., “Un paso adelante en la protección del consumidor en el comercio electrónico: la resolución de litigios en línea”, *Revista Doctrinal Aranzadi Civil-Mercantil*, núm. 1, 2018, 2018, p. 8.

<sup>84</sup> CORTÉS, P., “Un análisis comparativo de los mecanismos de resolución alternativa de litigios de consumo”, *Revista para el análisis del Derecho*, núm. 4, 2015, p. 5.

<sup>85</sup> ESCRIBANO SÁNCHEZ, J. (2011). *El coste de la justicia y su vinculación con los derechos fundamentales procesales* [Tesis Doctoral, Universidad de Salamanca]. p.44. Disponible en: [https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/108956/DDAFP\\_Escribano\\_Sanchez\\_J\\_ElCosteDeLaJusticia.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/108956/DDAFP_Escribano_Sanchez_J_ElCosteDeLaJusticia.pdf?sequence=1&isAllowed=y). Fecha de consulta: 24 de mayo de 2023.

<sup>86</sup> TOHARÍA CORTÉS, J.J., “La imagen ciudadana de la justicia”, *Fundación BBVA*, 2003, pp. 26-27.

<sup>87</sup> Resolución del Parlamento Europeo, de 13 de septiembre de 2022, con recomendaciones destinadas a la Comisión sobre la financiación privada de litigios responsable (2020/2130(INL)).

noviembre de 2020, relativa a las acciones de representación para la protección de los intereses colectivos de los consumidores<sup>88</sup>.

Pero aparte del elevado coste, otros problemas que influyen en la decisión de interponer una demanda y de acudir a la vía judicial ordinaria es el temor a las represalias<sup>89</sup> y el factor de que la cantidad que se reclama en la mayoría de los casos es inferior al coste que tienen los litigios<sup>90</sup>. A esto hay que añadir que el desconocimiento que los consumidores pueden tener sobre sus derechos influye desfavorablemente<sup>91</sup> en su protección efectiva y en la elección de instrumentos eficaces para defenderlos y de las vías judiciales a las que pueden acudir. Como se mencionó anteriormente, el Reglamento (UE) 1215/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo de 12 de diciembre de 2012 relativo a la competencia judicial, el reconocimiento y la ejecución de resoluciones judiciales en materia civil y mercantil establece foros de protección de los consumidores.

## **1. Normativa de la Unión Europea sobre ADRs y mediación previa al Reglamento de Servicios Digitales.**

Previo a la vía judicial ordinaria, las víctimas, tienen la otra opción de acudir a los mecanismos extrajudiciales de resolución de litigios como la mediación, arbitraje o conciliación.

La Unión Europea viene presentando la mediación como el sistema alternativo de resolución de conflictos incluso en el contexto digital; contexto en el que la sociedad depende de un sector tecnológico que se ha empoderado y convertido en figura esencial para el comercio electrónico<sup>92</sup>.

Los métodos alternativos de resolución de conflictos (Alternative Dispute Resolution-ADR) son mecanismos extrajudiciales en los que un tercero interviene en un conflicto ayudando a las partes a resolverlo<sup>93</sup> bajo los principios de igualdad de oportunidades, neutralidad, imparcialidad, legalidad, protección de datos, eficacia, rapidez, independencia y voluntariedad<sup>94</sup>.

---

<sup>88</sup> Directiva (UE) 2020/1828 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2020, relativa a las acciones de representación para la protección de los intereses colectivos de los consumidores (DO L 409, de 4.12.2020, p. 20).

<sup>89</sup> CASTELLÓ PASTOR, J.J., “Mediación en los conflictos derivados de los servicios digitales en la Unión Europea”, en BARONA VILAR, S. (ed.), *Meditaciones sobre mediación*, Tirant Lo Blanch, Valencia, 2022, p. 360.

<sup>90</sup> ÁLVAREZ DE SOTOMAYOR FELIU, S., “La resolución de conflictos internacionales por vía extrajudicial en el ámbito del turismo”, *La Ley Unión Europea*, núm. 42, 2016, p. 97.

<sup>91</sup> ARRIETA FLÓREZ, R., MARÚN UPARELA, K., Y SAYAS CONTRERAS, R., “Del desconocimiento a la vulnerabilidad jurídica: análisis de la protección efectiva de los derechos de los consumidores en la costa Caribe colombiana”, *Revista Estudios Socio-Jurídicos*, núm. 20, 2018, p. 93.

<sup>92</sup> CASTELLÓ PASTOR, J.J., “*Mediación en los conflictos...*”, p. 359.

<sup>93</sup> MACHO GÓMEZ, C., “Los ADR en el comercio internacional”, *Cuadernos de Derecho Transnacional*, vol. 5, núm. 2, 2013, p. 399.

<sup>94</sup> CARRIZO AGUADO, D., “Asistencia extrajudicial al consumidor transfronterizo europeo”, *Cuadernos de Derecho trasnacional*, vol. 10, núm. 1, 2018, p. 53.

Por otro lado, cuando la controversia entre las partes tenga lugar en el contexto digital, el mecanismo extrajudicial al que podrán acudir las partes son los ODR (Online Dispute Resolution), definidos como el sistema de resolución de conflictos en línea que combina las técnicas de los ADRs con Internet<sup>95</sup> y los estructura virtualmente<sup>96</sup>. Cuando las partes de un conflicto no pueden llegar a un acuerdo o no hay una igualdad de posiciones entre ellas, los ODR han demostrado ser la vía adecuada para resolverlo<sup>97</sup>.

Para que los consumidores tengan confianza con las plataformas digitales y participen en el comercio electrónico, deben poder resolver de manera rápida, sencilla y eficaz las controversias que les puedan surgir con las mismas<sup>98</sup>, siendo la resolución alternativa de litigios en línea una de las doce prioridades que la Comisión estableció en el Acta de mercado único<sup>99</sup>.

Una vía para potenciar esta confianza de los consumidores con las plataformas en línea y propiciar su participación en el mercado interior, es la puesta a disposición de un sistema de resolución de controversias en línea fidedigno y eficiente para los consumidores, teniendo en cuenta que son los sujetos más importantes del mercado interior que cada vez está más digitalizado<sup>100</sup>.

## **1.2 El Reglamento (UE) 524/2013 y la Directiva 2013/11/UE.**

La Unión Europea, con el objetivo de potenciar esta confianza del consumidor y también de las pequeñas y medianas empresas con la red y el entorno digital, ha apostado por el establecimiento de un sistema de resolución de conflictos que puedan originarse en las transacciones económicas en línea<sup>101</sup>. Y es que los ODR potencian la confianza del consumidor en el comercio electrónico y ayudan a mejorar los niveles de seguridad jurídica de las operaciones en línea favoreciendo a su crecimiento<sup>102</sup>.

Este sistema es creado y regulado a través del Reglamento (UE) 524/2013 y de la Directiva 2013/11/UE, que son dos vías legislativas que se complementan e interrelacionan con el objetivo de ofrecer al consumidor la máxima protección, potenciando a su vez el mercado interior, sobre todo en el ámbito digital, y se establece

---

<sup>95</sup> GONZÁLEZ MARTÍN, N., y MERCEDES ALBORNOZ, M., “Comercio electrónico, online dispute resolution y desarrollo”, *Revista de derecho, comunicaciones y nuevas tecnologías*, núm. 12, 2014, p. 14.

<sup>96</sup> CARRIZO AGUADO, D., “Asistencia extrajudicial...”, p. 54.

<sup>97</sup> CORTÉS, P. “Un modelo para la acreditación de los sistemas ODR en la Unión Europea”, *Revista de Internet, Derecho y Política*, núm. 10, 2010, p. 7.

<sup>98</sup> “Reglamento (UE) 524/2013...”, p. 1.

<sup>99</sup> COM (2011) 206 final, disponible en: <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0206:FIN:es:PDF>. Fecha de consulta: 24 de mayo de 2023.

<sup>100</sup> “Reglamento (UE) 524/2013...”, p. 1.

<sup>101</sup> BARRAL VIÑALS, I. “La mediación de consumo y las demás ADR ante la Ley 7/2017 de resolución de conflictos con consumidores: ¿más retos o más oportunidades?”, *Revista Doctrinal Aranzadi Civil-Mercantil*, núm. 4, 2018, p. 5.

<sup>102</sup> GONZÁLEZ MARTÍN, N., y MERCEDES ALBORNOZ, M., “Comercio electrónico...”, p. 16.

en el Reglamento la creación de una plataforma europea para la resolución de litigios en línea<sup>103</sup>.

Respecto al ámbito de aplicación del Reglamento, este es solamente para los contratos de compraventa o de prestación de servicios hechos en línea<sup>104</sup>, mientras que la Directiva podrá aplicarse a los litigios que se originen en las obligaciones de los contratos de compraventa o de los prestadores de servicios, desarrollados en línea o no, a través de la actuación de un medio de resolución alternativa de litigios<sup>105</sup> el cual será estudiado para determinar si es competente para ser una entidad de resolución alternativa o no<sup>106</sup>. Por otro lado, el Reglamento permite que la resolución extrajudicial pueda iniciarse por el comerciante siempre que la legislación del Estado miembro en el que tenga la residencia habitual el consumidor lo permita<sup>107</sup>, mientras que la Directiva excluye los contratos entre comerciantes.

La Directiva pretende resolver los litigios nacionales y transfronterizos que se originen en un contrato de compraventa o de una prestación de servicios de manera rápida, eficaz y asumible, sin excluir la vía judicial<sup>108</sup>, limitándose a fijar las características que deberán presentar las entidades a las que se les encargue la resolución de los conflictos<sup>109</sup> y obligando a los Estados miembros a facilitar el acceso de los consumidores con estas entidades<sup>110</sup>.

En el Derecho español la Directiva fue incorporada a través de Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, que establece los mínimos que deben presentar las entidades designadas para la resolución de los conflictos y el procedimiento que deberán seguir los consumidores, siendo esta transposición una regulación unitaria de las controversias nacionales y transfronterizas que prevalece en caso de conflicto con una norma nacional de la misma materia<sup>111</sup>.

La problemática de esta Ley es que no incluye disposiciones especiales del Derecho Internacional Privado y guarda silencio respecto a la competencia del órgano jurisdiccional que deberá conocer del asunto<sup>112</sup>.

Por otro lado, el Reglamento establece la creación de una página web gratuita y traducida a todos los idiomas oficiales de la Unión Europea para facilitar la resolución extrajudicial

---

<sup>103</sup> Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y por la que se modifica el Reglamento (CE) 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (DO L 165, de 18.06.2013, p. 64).

<sup>104</sup> CARRIZO AGUADO, D., “Asistencia extrajudicial...”, p. 51.

<sup>105</sup> “Directiva 2013/11/UE...”, p. 70.

<sup>106</sup> *Ibidem*, p. 77.

<sup>107</sup> “Reglamento (UE) 524/2013...”, p. 5.

<sup>108</sup> CARRIZO AGUADO, D., “Asistencia extrajudicial...”, p. 56.

<sup>109</sup> “Directiva 2013/11/UE...”, p. 77.

<sup>110</sup> CARRIZO AGUADO, D., “Asistencia extrajudicial...”, p. 57.

<sup>111</sup> *Ibidem*, p. 63.

<sup>112</sup> *Ibidem*, p. 69.

de conflictos entre los consumidores y los comerciantes en línea de forma independiente, imparcial, transparente, eficaz y equitativa<sup>113</sup>.

El Reglamento 524/2013 sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo, excluye la negociación en línea debido a que no pretende resolver directamente las controversias, sino crear una estructura de órganos nacionales de resolución alternativa de conflictos y limita su ámbito material a los contratos de compraventa y de prestación de servicios en línea dando competencia para conocer de estos procedimientos a las entidades que se acrediten debidamente conforme a lo establecido en la Directiva<sup>114</sup>.

La plataforma, que estará a cargo de la Comisión Europea, tiene las siguientes funciones:

“facilitar un formulario electrónico de reclamación para que el consumidor la pueda rellenar, trasladar la reclamación a la otra parte, ofrecer de manera gratuita un sistema electrónico para la tramitación de asuntos que permita a las partes y a la entidad de resolución alternativa tramitar en línea el procedimiento de resolución de litigios a través de la plataforma de resolución de litigios en línea, proporcionar a las partes y a la entidad de resolución alternativa la traducción de la información que sea necesaria para la resolución del litigio y que se intercambie a través de la plataforma de resolución de litigios en línea, facilitar un formulario electrónico del que se servirán las entidades de resolución alternativa para transmitir la información y proporcionar un sistema de comentarios que permita a las partes expresar su opinión sobre el funcionamiento de la plataforma y sobre la entidad de resolución de su litigio<sup>115</sup>”.

Además, el Reglamento establece la obligación a los Estados miembros de nombrar a un referente para el procedimiento, que deberá ser comunicado a la Comisión, para que preste apoyo durante el proceso y facilite la comunicación entre las partes y también con la entidad competente.

A su vez, se impone también la obligación a los comerciantes y a los mercados en línea que estén establecidos en la Unión Europea, de añadir y publicar en sus sitios web el enlace electrónico que facilite el acceso a la plataforma<sup>116</sup>.

Por otro lado, en el artículo 9 del Reglamento se describe el procedimiento de tramitación y de transmisión de las reclamaciones. En primer lugar, el usuario deberá rellenar el formulario electrónico de reclamación y se establece el requisito<sup>117</sup> de que solo si todos los datos necesarios del formulario son facilitados, podrá tramitarse la reclamación, dando a la parte reclamante la oportunidad de añadir la información que falte. Una vez el

---

<sup>113</sup> “Reglamento (UE) 524/2013...”, p. 4.

<sup>114</sup> AZCÁRRAGA MONZONÍS, C., ‘Medios electrónicos en los sistemas extrajudiciales de resolución de conflictos. Novedades legislativas impulsadas en Europa’, en PALAO MORENO, G., *Los nuevos instrumentos europeos en materia de conciliación, mediación y arbitraje de consumo: su incidencia en España, Irlanda y el Reino Unido*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2016, p. 27.

<sup>115</sup> “Reglamento (UE) 524/2013...”, p. 6.

<sup>116</sup> *Ibidem*, p. 9.

<sup>117</sup> *Ibidem*, p. 7.

formulario esté completo, la plataforma de resolución de litigios en línea enviará a la parte reclamada el formulario comunicándole el inicio del procedimiento y facilitándole toda la documentación.

A continuación, se requerirá a las partes a que lleguen a un acuerdo, con la ayuda de la entidad de resolución alternativa encargada, y se les advertirá que de no hacerlo no se podrá seguir tramitando la reclamación. Si las partes llegaran a un acuerdo, la plataforma es quien tiene que comunicarlo a la entidad designada, que deberá, en un plazo no superior a noventa días naturales, pero prorrogable por noventa días naturales más en el caso de que sea un litigio complejo<sup>118</sup>, concluir el procedimiento. El proceso de resolución de conflictos que regula este Reglamento es gratuito para las partes<sup>119</sup>.

Respecto a la utilización de la plataforma, en 2017 se pudo observar que el sector que más reclamaciones tuvo es el de la ropa, el de billetes de avión y el de bienes de las tecnologías de la información; que los motivos por los que los consumidores presentaron sus reclamaciones fueron sobre todo por conflictos en la entrega de los bienes, falta de conformidad con los mismos y por ser defectuosos; y que los países que más reclamaciones obtuvieron fueron Alemania y Reino Unido<sup>120</sup>.

Sobre los resultados que presenta la utilización de la plataforma como medio alternativo de resolución de conflictos, en primer lugar, una parte de la doctrina afirma que tiene que tener una valoración positiva en lo que respecta a la recopilación y procesamiento de información sobre las reclamaciones en materia de consumo en línea en la Unión Europea y que podrán ser usados en las próximas regulaciones<sup>121</sup>.

Por otro lado, la Comisión hizo un informe en su primer año de funcionamiento en el que concluyó que consiste en ser una vía de presentación de reclamaciones accesible<sup>122</sup> logrando cumplir con su objetivo principal establecido en el artículo 1 del Reglamento (UE) 524/2013 sobre contribuir a la mejora del mercado interior a través de la protección del consumidor.

En cuanto a las cifras, se puede observar que la plataforma tuvo una media de 160 mil visitas al mes. Se interpusieron una media de más de dos mil reclamaciones al mes y el cuarenta y cuatro por ciento del número total de reclamaciones presentadas se resolvió de manera satisfactoria<sup>123</sup>. No obstante, el acceso a la plataforma no garantiza al interesado que pueda resolver de manera efectiva su controversia<sup>124</sup> y no es la única vía disponible para los consumidores en el escenario extrajudicial actual como veremos a continuación.

---

<sup>118</sup> AZCÁRRAGA MONZONÍS, C., “Medios electrónicos...”, p. 28.

<sup>119</sup> CARRIZO AGUADO, D., “Asistencia extrajudicial...”, p. 66.

<sup>120</sup> COM (2017) 744 final, disponible en: <https://cec.consumo.gob.es/CEC/consultasReclamaciones/docs%20/httpeur-lex.europa.pdf>. Fecha de consulta: 24 de mayo de 2023.

<sup>121</sup> MARTÍNEZ RODRÍGUEZ, N., “Un paso adelante...”, pp. 39-40.

<sup>122</sup> COM (2017) 744 final, disponible en: <https://cec.consumo.gob.es/CEC/consultasReclamaciones/docs%20/httpeur-lex.europa.pdf>. Fecha de consulta: 24 de mayo de 2023.

<sup>123</sup> *Ibidem*.

<sup>124</sup> CARRIZO AGUADO, D., “Asistencia extrajudicial...”, p. 69.

### III. RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE LITIGIOS EN EL REGLAMENTO DE SERVICIOS DIGITALES.

En este capítulo se analiza el sistema interno de gestión de reclamaciones que añade el Reglamento de servicios digitales, la resolución extrajudicial de litigios, las ventajas que aportará la aplicación del nuevo Reglamento y se comentan las posibles opciones de mejora.

#### 1. El sistema interno de gestión de reclamaciones.

Una de las novedades que establece el nuevo Reglamento de Servicios Digitales y que no se encuentra en la Directiva 2000/31/CE, es la imposición a los prestadores de las plataformas en línea de crear un sistema interno para resolver las reclamaciones que interpongan los destinatarios del servicio, que son los consumidores<sup>125</sup>, contra las decisiones que hayan tomado los prestadores de la plataforma en línea respecto a sus reclamaciones. Por ejemplo<sup>126</sup>, un tercero notifica al prestador del servicio que el contenido de la plataforma en línea daña sus derechos de personalidad y se procede a retirar este contenido que ha sido colocado en la plataforma por un usuario. En este momento, la plataforma deberá comunicar la decisión de retirar el contenido, la causa y la manera de impugnar la decisión.

Este sistema está descrito en el artículo 20<sup>127</sup> del Reglamento y establece que los prestadores de las plataformas en línea tienen que dar acceso a los destinatarios del servicio que hayan presentado una reclamación, a un sistema interno de gestión de reclamaciones, durante mínimo seis meses, para que puedan resolver por vía electrónica y de manera gratuita la solución que haya adoptado el prestador del servicio sobre su reclamación o sobre la presencia de contenido ilícito en la plataforma. En este último caso, el prestador del servicio comunicará al consumidor si retirará el contenido, bloqueará el acceso, suspenderá o cesará la prestación del servicio (en todo o en parte), suspenderá o cesará la cuenta de los destinatarios o no lo hará.

El período mínimo de seis meses empieza a contar desde el día en que el destinatario del servicio recibe la decisión que ha tomado el prestador de la plataforma en línea sobre la reclamación que haya presentado<sup>128</sup>.

El sistema interno de gestión del conflicto deberá ser de fácil acceso y utilización, tendrá que propiciar resultados rápidos y justos<sup>129</sup>, deberá facilitar la interposición de

---

<sup>125</sup> “Reglamento (UE) 2022/2065...”, p. 1.

<sup>126</sup> CASTELLÓ PASTOR, J.J., “Mediación en los conflictos...”, p. 374.

<sup>127</sup> “Reglamento (UE) 2022/2065...”, p. 53.

<sup>128</sup> *Ibidem*, p. 53.

<sup>129</sup> CRUZ ANGELES, J., “Las obligaciones jurídico-comunitarias de las grandes plataformas proveedoras de servicios digitales en la era del metaverso”, *Cuadernos de Derecho Transnacional*, Vol. 14, núm. 2, 2022, p. 305.

reclamaciones verídicas y suficientemente fundamentadas, y los prestadores de las plataformas en línea son quienes lo controlarán y harán posible su funcionamiento<sup>130</sup>.

El modo de actuar de los prestadores de las plataformas en línea en la resolución de la reclamación deberá ser diligente<sup>131</sup>, no discriminatorio y no arbitrario, y deberán atender las reclamaciones en tiempo oportuno.

Cuando los destinatarios del servicio presenten la reclamación, la plataforma le informará sobre la decisión que haya tomado sin demorarse, comunicándole además la posibilidad de acudir a los mecanismos extrajudiciales de resolución de litigios o a la vía judicial<sup>132</sup>.

También puede darse el caso de que, una vez presentada la reclamación, la plataforma decida, fundadamente, que el contenido no es ilícito o incompatible con sus condiciones, situación en la que revocará la reclamación y lo comunicará al destinatario del servicio<sup>133</sup>.

## 2. La resolución extrajudicial de litigios.

Sin perjuicio de la Directiva 2013/11/UE<sup>134</sup> y de los mecanismos extrajudiciales de resolución alternativa de conflictos contenidos en ella, el artículo 21 del Reglamento de Servicios Digitales establece la posibilidad de los destinatarios de los servicios a los que se les ha comunicado la decisión sobre su reclamación, de elegir un órgano de resolución extrajudicial de litigios para resolver el conflicto que pudiera derivarse de la decisión del prestador del servicio, incluso cuando la reclamación no se hubiera hecho a través del sistema interno de gestión de reclamaciones<sup>135</sup> o se hubiera hecho y no se hubiera podido resolver<sup>136</sup>.

No obstante, el destinatario del servicio podrá interponer un recurso contra la decisión concreta de su reclamación ante un órgano jurisdiccional conforme al Derecho aplicable<sup>137</sup>, y, por otro lado, en los casos en que ya se haya resuelto un litigio sobre la misma información o sobre el mismo contenido de la reclamación, el prestador del servicio en línea podrá rechazar formar parte del proceso de resolución extrajudicial de litigios<sup>138</sup>.

---

<sup>130</sup> “Reglamento (UE) 2022/2065...”, p. 53.

<sup>131</sup> *Ibidem*, p. 53.

<sup>132</sup> *Ibidem*, p. 54.

<sup>133</sup> CASTELLÓ PASTOR, J.J., “*Mediación en los conflictos...*”, p. 375.

<sup>134</sup> Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo. Esta Directiva, de armonización mínima, tiene el objetivo de que los Estados miembros garanticen a los consumidores que residan en la Unión Europea, el derecho de solucionar las controversias que tengan con un empresario establecido también en la Unión Europea, a través de la resolución extrajudicial de conflictos, y se prevé para los conflictos nacionales y transfronterizos que se originen por obligaciones contractuales de los contratos de compraventa o de prestación de servicios. Esta Directiva fue traspuesta al ordenamiento jurídico español a través de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, y persigue asegurar que las vías de resolución alternativa de litigios existentes en España cumplan con los requisitos y obligaciones que se han establecido en la misma.

<sup>135</sup> “Reglamento (UE) 2022/2065...”, p. 54.

<sup>136</sup> CASTELLÓ PASTOR, J.J., “*Mediación en los conflictos...*”, p. 376.

<sup>137</sup> “Reglamento (UE) 2022/2065...”, p. 54.

<sup>138</sup> *Ibidem*, p. 54.

Corresponderá al coordinador de servicios digitales de cada Estado miembro velar para que el órgano de resolución extrajudicial de litigios quede constituido, que deberá reunir los siguientes requisitos: ser imparcial e independiente<sup>139</sup> tanto de los prestadores de las plataformas en línea como de los destinatarios del servicio; que reúna la formación específica sobre los servicios digitales de tal manera que pueda resolver eficazmente el conflicto; que su remuneración no vaya en función del resultado del proceso; que el proceso extrajudicial que ofrece para resolver el conflicto sea accesible, rápido, eficiente y eficaz y que contenga normas claras, justas y conforme al Derecho<sup>140</sup>. El coordinador de servicios digitales tendrá competencia para realizar funciones de investigación, ejecución y sanción<sup>141</sup>.

En España el coordinador de servicios digitales dependerá del Ministerio de Asuntos Electrónicos y Transformación Digital. Cada dos años, deberá realizar un informe que contenga el número de conflictos que haya gestionado cada año el órgano certificado de resolución extrajudicial con los resultados obtenidos, el plazo medio que han tardado en resolver cada litigio y los problemas que hayan podido producirse sobre el funcionamiento de los órganos certificados con las posibles soluciones<sup>142</sup>.

Por otro lado, los órganos encargados de resolver el conflicto tendrán que comunicar su resolución a las partes en un período máximo<sup>143</sup> de noventa días naturales una vez recibida la reclamación. Este plazo se podrá ampliar por noventa días más en las controversias de mayor dificultad. Sin embargo, la resolución que tomen los órganos extrajudiciales certificados no tendrá eficacia vinculante para las partes<sup>144</sup>.

Cuando el órgano de resolución extrajudicial de litigios resuelva el conflicto a favor del destinatario del servicio, el prestador de la plataforma en línea deberá asumir los honorarios del órgano de resolución extrajudicial de litigios, y reembolsará los gastos que el destinatario haya realizado en relación con el procedimiento. Por contrario, si el órgano de resolución extrajudicial de litigios resuelve a favor del prestador de la plataforma en línea, el destinatario del servicio no tendrá que pagar los honorarios ni otros costes relacionados o derivados del proceso, a no ser que se demuestre que hubiere actuado de mala fe<sup>145</sup>.

Por último, los Estados miembros podrán crear órganos de resolución extrajudicial de litigios para resolver las decisiones de los prestadores de las plataformas en línea sobre las reclamaciones de los destinatarios de las que se derivase una controversia, o colaborar con los órganos certificados por el coordinador de servicios digitales<sup>146</sup>.

---

<sup>139</sup> CRUZ ÁNGELES, J., “*Las obligaciones...*”, p. 305.

<sup>140</sup> *Ibidem*, p. 54.

<sup>141</sup> DE MIGUEL ASENSIO, P, A., “Obligaciones de diligencia y responsabilidad de los intermediarios: el Reglamento (UE) de servicios digitales”, *La Ley Unión Europea*, núm. 109, 2022, p. 7.

<sup>142</sup> *Ibidem*, p. 55.

<sup>143</sup> *Ibidem*, p. 55.

<sup>144</sup> DE MIGUEL DE ASENSIO, P, A., “*Obligaciones de diligencia...*”, p. 30.

<sup>145</sup> *Ibidem*, p. 55.

<sup>146</sup> *Ibidem*, p. 55.

También se prevé que las reclamaciones presentadas por los sujetos que justifiquen la tenencia de experiencia y aptitud para captar contenidos ilícitos, se tramiten con prioridad<sup>147</sup> y que las plataformas digitales realicen informes con carácter periódico sobre la cantidad de incidencias que hayan presentado a los órganos extrajudiciales de resolución de conflictos, la cantidad de denuncias y la utilización de mecanismos automáticos, sin perjuicio de que el coordinador de servicios digitales pueda requerir a las plataformas el envío de más información<sup>148</sup>.

### **3. Ventajas del Reglamento de Servicios Digitales.**

Respecto a la Directiva 2000/31/CE, el nuevo Reglamento de Servicios Digitales ha mejorado la resolución extrajudicial de litigios que se contenía en dicha Directiva y ha permitido que el destinatario del servicio pueda verse más protegido respecto a las decisiones que la plataforma pueda adoptar.

En primer lugar, en la Directiva sólo se previó un precepto (el artículo 17) que dejaba en manos de los Estados miembros la solución extrajudicial de conflictos, haciéndoles procurar que su legislación no entorpeciera el acceso y utilización de las herramientas extrajudiciales de resolución de conflictos existentes conforme al Derecho nacional. Por otro lado, también les tocaba a los Estados miembros, supervisar y controlar que los órganos encargados de estos mecanismos actuaran proporcionando las garantías de procedimiento adecuadas a las partes. Por último, también tenían que instar a los responsables de estos órganos de que informaran a la Comisión sobre sus decisiones relacionadas con los servicios de la sociedad de la información y demás datos importantes sobre el comercio electrónico<sup>149</sup>.

En cambio, en el nuevo Reglamento de Servicios Digitales se establece el derecho de los destinatarios del servicio de la plataforma digital, de acudir a la resolución extrajudicial de litigios. En segundo lugar, se describe cómo deberán actuar ambas partes durante el proceso con el objetivo de resolver su controversia y se establece la constitución de un coordinador de servicios digitales y de un órgano jurisdiccional de resolución de conflictos, con las condiciones que deberán reunir y cómo tendrán que actuar y proceder. Por último, también se determina quién asumirá los honorarios y costes del proceso en sí y la función de los Estados miembros en estos casos.

Aunque la resolución que adopte el órgano extrajudicial certificado carezca de efectos vinculantes para las partes y estas tengan que acudir a la vía judicial para seguir intentando proteger sus intereses afectados, el acceso a la vía extrajudicial es gratuito y se ha determinado para ser resuelto en un plazo medio razonable, por lo cual puede tratarse de una opción viable para los consumidores.

Respecto al sistema interno de gestión de reclamaciones, ha recibido la crítica de que no se ha establecido en el Reglamento que las normas del procedimiento sean públicas y que no se ha concretado el número de días concreto para que el destinatario vea resuelto su

---

<sup>147</sup> CRUZ ÁNGELES, J., “*Las obligaciones...*”, p. 305.

<sup>148</sup> *Ibidem*, p. 306.

<sup>149</sup> “*Directiva 2000/31/CE...*”, p. 14.

conflicto<sup>150</sup>, reduciendo la transparencia en el proceso y generando incerteza al destinatario sobre su procedimiento de reclamación. Desde mi punto de vista, no es factible determinar un plazo para que el destinatario conozca cuándo será resuelta su reclamación ya que dependerá de cada circunstancia concreta y de los recursos que disponga cada Estado miembro para gestionar los mecanismos extrajudiciales y judiciales.

Otra consideración que se ha hecho al sistema interno de reclamaciones, es que en el artículo 20 del Reglamento se estableció la exigencia de que sean personas y no medios automatizados quienes controlen la adopción de las decisiones. La crítica<sup>151</sup> que recibe esta disposición es que se argumenta que aumentará el coste y el tiempo de la resolución de la reclamación, y que tampoco queda garantizado que se resuelva la reclamación eficazmente.

En el mismo sentido, la crítica añade que se podría haber tenido en cuenta el uso de la inteligencia artificial para la toma de decisiones sobre las reclamaciones debido a que el usuario, posteriormente a la comunicación de la resolución, podrá acudir a la vía judicial y a la extrajudicial.

Sin embargo, haber limitado el ámbito de actuación de los medios automatizados y humanizar los mecanismos extrajudiciales podría ser una posibilidad para que el proceso alcance un resultado eficaz. La mediación y las vías alternativas de resolución de litigios se basan en la intervención de un tercero y el uso de la inteligencia artificial solo procesaría la información y proporcionaría la resolución sin tener en cuenta demás factores importantes.

#### **4. Desventajas del Reglamento de Servicios Digitales.**

En el Reglamento de Servicios Digitales, los honorarios que reciba el órgano de resolución extrajudicial de litigios deben ser asumidos por el prestador de la plataforma del servicio. Si bien se pretende aligerar las cargas del consumidor, también debió tenerse en cuenta a efectos prácticos la carga asumida por la plataforma.

Una oportunidad de mejora en este aspecto para el Reglamento, podría ser que las plataformas en línea también tuvieran derecho a un reembolso respecto de los costes relacionados con el procedimiento, en los casos en que el órgano extrajudicial certificado resolviera a su favor y se demostrase falsedad o mala fe en el actuar del reclamante. De esta manera, podríamos acercarnos a la igualdad de las partes respecto a los costes de la resolución extrajudicial en sus procedimientos y a su vez, se podría evitar un uso indebido de los mecanismos extrajudiciales por parte de los destinatarios de los servicios, o de la interposición de denuncias falsas.

Por otro lado, en el nuevo Reglamento de servicios digitales no se ha especificado si el destinatario debe haber agotado otras vías internas existentes para posteriormente poder

---

<sup>150</sup> CASTELLÓ PASTOR, J.J., “*Mediación en los conflictos...*”, p. 375.

<sup>151</sup> *Ibidem*, p. 376.

acudir a la vía extrajudicial, es decir, haber interpuesto una notificación o una reclamación conforme a lo establecido en el artículo 20 del Reglamento de servicios digitales sobre el sistema interno de gestión de reclamaciones que cada plataforma digital deberá incorporar; o puede acudir a las dos a la vez, esta especificación podría ser de utilidad para que el consumidor pudiera tener un panorama más claro de cuáles son sus derechos.

Además, no será posible conseguir una unificación total del procedimiento en todos los Estados miembros debido a que cada coordinador de servicios tendrá que establecer reglas adicionales a las del Reglamento, instaurar sus propios procedimientos y decidir qué prácticas son las más adecuadas en base a los resultados que hayan obtenido de las resoluciones extrajudiciales celebradas en su Estado miembro.

Por último, como hemos visto en el primer capítulo de este trabajo, el nuevo Reglamento de servicios digitales sólo es de aplicación a los prestadores de servicios intermediarios que tengan una conexión sustancial con la Unión Europea. Por lo que las controversias que tengan lugar con una plataforma digital que no tenga esta conexión sustancial con la Unión Europea quedan fuera del ámbito de aplicación del Reglamento de servicios digitales, produciendo que los intereses<sup>152</sup> y los derechos de los destinatarios del servicio que tengan un litigio transfronterizo con estas circunstancias, no tendrán cubiertas sus garantías de la misma manera que si a la controversia pudiera aplicarse el Reglamento de servicios digitales. Por lo que otra oportunidad de mejora, podría ser que se flexibilizaran los requisitos para que exista una conexión sustancial entre una plataforma digital y la Unión Europea, para que de tal manera el consumidor europeo tenga acceso a los mecanismos de resolución extrajudicial de litigios previstos en el Reglamento de servicios digitales tanto en situaciones intra europeas como fuera del Reglamento.

---

<sup>152</sup> MORENO PALAO, G., “Acceso de los consumidores a la justicia en la Unión Europea y mercado globalizado”, Revista de la Facultad de Derecho de la Universidad Federal de Uberlândia, vol. 47, núm. 1, 2019, pp. 81-87.

#### IV. CONCLUSIONES.

1. Aunque el objetivo principal de la Directiva sobre comercio electrónico y el del Reglamento de servicios digitales sea el mismo - contribuir al correcto funcionamiento del mercado interior garantizando la protección del consumidor-, la principal diferencia entre ambos es que el Reglamento establece nuevas obligaciones para los prestadores de los servicios destinadas a la protección del consumidor: obliga a los prestadores de plataformas en línea a crear un sistema interno de gestión de reclamaciones para los destinatarios del servicio que tengan una controversia con la plataforma digital, y añade el derecho de los destinatarios a acudir a la resolución extrajudicial de litigios para resolver los conflictos que puedan tener con el prestador del servicio.
2. El nuevo Reglamento de servicios digitales comporta un paso adelante en la resolución extrajudicial de litigios en el contexto digital al establecer disposiciones concretas y detalladas sobre la utilización del recurso de mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos, ofreciendo a los destinatarios de los servicios, como a los consumidores, una alternativa accesible y eficiente para resolver sus reclamaciones y ahorrándoles tiempo y dinero si se resuelve de manera satisfactoria para ambas partes.
3. Al crear el Reglamento los organismos de resolución extrajudicial, como los coordinadores digitales y los órganos extrajudiciales certificados, se dotará al proceso de los recursos necesarios para alcanzar las resoluciones más adecuadas, imparciales y justas para las partes. Además, los coordinadores digitales podrán controlar y supervisar el uso de esta vía extrajudicial y de detectarse fallos, como tienen la capacidad de encontrar de qué solución se requiere para poder mejorar, quedará garantizada la protección de los derechos de las partes afectadas, es decir, de los destinatarios del servicio.
4. Que el Reglamento establezca también la obligación a los prestadores del servicio de crear un mecanismo interno para gestionar las reclamaciones que realicen sus destinatarios, también contribuye en la promoción de los mecanismos alternativos de resolución de controversias, evitando a la parte afectada de acudir a la vía judicial.
5. Sin embargo, en las controversias en las que el órgano de resolución extrajudicial certificado correspondiente resuelva a favor de las plataformas digitales, estas no tendrán reembolsado los costes que hayan asumido durante el procedimiento, y esto podría conllevar a un uso indebido del acceso a este recurso por parte de los destinatarios. Además, la competencia que da el Reglamento de servicios digitales a los coordinadores de servicios digitales respecto a elaborar reglas adicionales a las del procedimiento establecido en el artículo 21, imposibilitará la unificación total del procedimiento a la que se aspiraba en la redacción del nuevo Reglamento.

6. Con la apuesta por la utilización de los recursos extrajudiciales, los derechos de los destinatarios de los servicios de las plataformas en línea quedan garantizados y protegidos más eficazmente que si acuden a la vía judicial ordinaria, haciendo que la confianza de los consumidores con el uso de las plataformas digitales aumente, y consiguiendo a su vez, la creación de un espacio digital seguro que propicie y fomente la participación del consumidor, participación que es necesaria para el desarrollo de la economía Europea y del mercado único digital.

## V. BIBLIOGRAFÍA.

### 1) Libros y revistas.

ÁLVAREZ DE SOTOMAYOR FELIU, S., “La resolución de conflictos internacionales por vía extrajudicial en el ámbito del turismo”, *La Ley Unión Europea*, núm. 42, 2016.

ARRIETA FLÓREZ, R., MARÚN UPARELA, K., Y SAYAS CONTRERAS, R., “Del desconocimiento a la vulnerabilidad jurídica: análisis de la protección efectiva de los derechos de los consumidores en la costa Caribe colombiana”, *Revista Estudios Socio-Jurídicos*, núm. 20, 2018.

AZCÁRRAGA MONZONÍS, C., ‘Medios electrónicos en los sistemas extrajudiciales de resolución de conflictos. Novedades legislativas impulsadas en Europa’, en PALAO MORENO, G., *Los nuevos instrumentos europeos en materia de conciliación, mediación y arbitraje de consumo: su incidencia en España, Irlanda y el Reino Unido*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2016.

BARRAL VIÑALS, I. “La mediación de consumo y las demás ADR ante la Ley 7/2017 de resolución de conflictos con consumidores: ¿más retos o más oportunidades?”, *Revista Doctrinal Aranzadi Civil-Mercantil*, núm. 4, 2018.

CAMPOS CARVALHO, J., “Online platforms: concept, role in the conclusion of contracts and current legal framework in Europe”, en ARROYO AMAYUELAS, E., y CÁMARA LAPUENTE, S., *El derecho privado en el nuevo paradigma digital*, Marcial Pons, Madrid, 2020.

CAMPUZANO DÍAZ, B., ‘La competencia judicial internacional’, RODRÍGUEZ BENOT, A., *Manual de derecho internacional privado*, Tecnos, Madrid, 2021.

CAMPUZANO DÍAZ, B., ‘Las obligaciones contractuales’, RODRÍGUEZ BENOT, A., *Manual de derecho internacional privado*, Tecnos, Madrid, 2021.

CANALES GUTIÉRREZ, S., “El intermediario como “comerciante” en el contrato de consumo: comentario a la STJUE TIKETA, ASUNTO: C-536/20 de 24 de febrero de 2022”, *Revista General de Derecho Europeo*, núm. 58, 2022.

CANALES GUTIÉRREZ, S., “Collaborative economy in the tourism industry: The new deal for consumers in the European Union”, en DECROP, A., CORREIA, A., FYALL, A., y KOZAK, M., (eds.), *Sustainable and Collaborative Tourism in a Digital World*, Goodfellow Publishers, Oxford, 2021.

CANALES, GUTIÉRREZ, S., “Protección del huésped como consumidor a la luz de los Reglamentos Bruselas I bis y Roma I”, en MUNAR BERNAT, P.A., MARTOS CALABRÚS, M.A., LÓPEZ SAN LUIS, R., y BASTANTE GRANELL, V., (dir.), *Turismo, vivienda y economía colaborativa*, Aranzadi, Pamplona, 2020.

CARRIZO AGUADO, D., “Asistencia extrajudicial al consumidor transfronterizo europeo”, *Cuadernos de Derecho trasnacional*, vol. 10, núm. 1, 2018.

CASTELLÓ PASTOR, J.J., “Mediación en los conflictos derivados de los servicios digitales en la Unión Europea”, en BARONA VILAR, S. (ed.), *Meditaciones sobre mediación*, Tirant Lo Blanch, Valencia, 2022.

CORTÉS, P., “Un análisis comparativo de los mecanismos de resolución alternativa de litigios de consumo”, *Revista para el análisis del Derecho*, núm. 4, 2015.

CORTÉS, P. “Un modelo para la acreditación de los sistemas ODR en la Unión Europea”, *Revista de Internet, Derecho y Política*, núm. 10, 2010.

CRUZ ÁNGELES, J., “Las obligaciones jurídico-comunitarias de las grandes plataformas proveedoras de servicios digitales en la era del metaverso”, *Cuadernos de Derecho Transnacional*, vol. 14, núm. 2, 2022.

DE MIGUEL ASENSIO, P. A., “Obligaciones de diligencia y responsabilidad de los intermediarios: el Reglamento (UE) de servicios digitales”, *La Ley Unión Europea*, núm. 109, 2022.

DE MIGUEL ASENSIO, P.A., “Servicios y mercados digitales: modernización del régimen de responsabilidad y nuevas obligaciones de los intermediarios”, *La Ley Unión Europea*, núm. 88, 2021.

DE MIGUEL ASENSIO, P.A., “Territorialidad de los derechos de autor y mercado único digital”, *Cuadernos de Derecho transnacional*, núm. 2, 2020.

EVANS, D., y SCHMALENSEE, R., “The industrial organization of markets with two-sided platforms”, *Nber working paper series*, núm. 11603, 2005.

GONZÁLEZ MARTÍN, N., y MERCEDES ALBORNOZ, M., “Comercio electrónico, online dispute resolution y desarrollo”, *Revista de derecho, comunicaciones y nuevas tecnologías*, núm. 12, 2014.

JARNE MUÑOZ, P., “Nuevos vientos para las plataformas en línea en el mercado único digital”. *Revista CESCO de derecho de consumo*, núm. 18, 2016.

KWAN CHUNG, C. K., DOMÍNGUEZ PEÑA, L. T., RODAS ORTIZ, J. M., y MEDINA COLMÁN, D. M. ‘Influencia del marketing digital en la decisión de compra del consumidor paraguayo, 2022’, *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, núm. 7, 2023.

MACHO GÓMEZ, C., “Los ADR en el comercio internacional”, *Cuadernos de Derecho Transnacional*, vol. 5, núm. 2, 2013.

MARTÍNEZ RODRÍGUEZ, N., “Un paso adelante en la protección del consumidor en el comercio electrónico: la resolución de litigios en línea”, *Revista Doctrinal Aranzadi Civil-Mercantil*, núm.1, 2018.

MICHINEL ÁLVAREZ, M.A., ‘El TJUE y el Derecho Internacional Privado. Ante la digitalización de bienes y servicios’, *Cuadernos de Derecho Transnacional*, vol. 15, núm. 1, 2023.

MORENO PALAO, G., “Acceso de los consumidores a la justicia en la Unión Europea y mercado globalizado”, *Revista de la Facultad de Derecho de la Universidad Federal de Uberlândia*, vol. 47, núm. 1, 2019.

RODRÍGUEZ BENOT, A., “Introducción al derecho internacional privado”, en RODRÍGUEZ BENOT, A., *Manual de derecho internacional privado*, Tecnos, Madrid, 2021.

TOHARÍA CORTÉS, J.J., “La imagen ciudadana de la justicia”, *Fundación BBVA*, 2003.

TWIGG FLESNER, C., ‘The EU’s Proposals for Regulating B2B Relationships on online platforms – Transparency, Fairness and Beyond’, *Journal of European Consumer and Markets Law*, 2020.

## **2) Otras fuentes.**

ESCRIBANO SÁNCHEZ, J. (2011). *El coste de la justicia y su vinculación con los derechos fundamentales procesales* [Tesis Doctoral, Universidad de Salamanca]. Disponible en: <https://gre.dos.usal.es/bitstream/handle/10366/108956/DDAFPEscribanoSanchezJElCosteDeLaJusticia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Fecha de consulta: 24 de mayo de 2023.

JHENNY ALACA, A., Y VALLADARES SÁEZ, D., ‘*El futuro de la Unión Europea y el mercado único digital*’. Trabajo de fin de grado, 2018. Universidad de la Laguna.

## **3) Normas de la Unión Europea.**

### **a) Reglamentos.**

Reglamento (UE) 2022/2065 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de octubre de 2022, relativo a un mercado único de servicios digitales y por el que se modifica la Directiva 2000/31/CE.

Reglamento (UE) 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifica el Reglamento (CE) 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE.

Reglamento (UE) 1215/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2012, relativo a la competencia judicial, el reconocimiento y la ejecución de resoluciones judiciales en materia civil y mercantil.

Reglamento (CE) 593/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de junio de 2008, sobre la ley aplicable a las obligaciones contractuales.

b) Directivas.

Directiva (UE) 2020/1828 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2020, relativa a las acciones de representación para la protección de los intereses colectivos de los consumidores.

Directiva (UE) 2015/1535 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 9 de septiembre de 2015, por la que se establece un procedimiento de información en materia de reglamentaciones técnicas y de reglas relativas a los servicios de la sociedad de la información.

Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y por la que se modifica el Reglamento (CE) 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE.

Directiva 2000/31/CE, de 8 de junio de 2000, relativa a determinados aspectos jurídicos de los servicios de la sociedad de la información, en particular el comercio electrónico en el mercado interior.

c) Resoluciones.

Resolución del Parlamento Europeo, de 13 de septiembre de 2022, con recomendaciones destinadas a la Comisión sobre la financiación privada de litigios responsable.

d) Tratados.

Tratado de la Unión Europea.

Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea.

e) Otros documentos de la Unión Europea.

Comisión Europea. (2016). ‘Comunicación de la comisión al parlamento europeo, al consejo, al comité económico y social europeo y al comité de las regiones’, *Una agenda europea para la economía colaborativa*.

#### 4) Sitios web.

Comisión Europea. (2020, diciembre). Digital Services Act: questions and answers. Disponible en: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/faqs/digital-services-act-questions-and-answers>. Fecha de consulta: 24 de mayo de 2023.

Comisión Europea. (2017). “*Un mercado único digital para todos*”. Comunicación de la comisión al parlamento europeo, al consejo, al comité económico y social europeo y al comité de las regiones relativa a la revisión intermedia de la aplicación de la Estrategia para el Mercado Único Digital, disponible en: <https://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:a4215207-362b-11e708e01aa75ed71a1.0005.02/DOC1&format=PDF>. Fecha de consulta 24 de mayo de 2023.

COM (2017) 744 final, disponible en: <https://cec.consumo.gob.es/CEC/consultasReclamaciones/docs%20httpeurlex.europa.pdf>. Fecha de consulta: 24 de mayo de 2023.

COM (2016) 288 final, disponible en: [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/HTML/?uri=CE\\_LEX:52016DC0356&from=EN](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/HTML/?uri=CE_LEX:52016DC0356&from=EN). Fecha de consulta: 24 de mayo de 2023.

COM (2016) 288 final, disponible en: [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/HTML/?uri=CE\\_LEX:52016DC0356&from=EN](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/HTML/?uri=CE_LEX:52016DC0356&from=EN). Fecha de consulta 24 de mayo de 2023.

COM (2015) 192 final, disponible en: [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/HTML/?uri=CE\\_LEX:52015DC0192&from=EN](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/HTML/?uri=CE_LEX:52015DC0192&from=EN). Fecha de consulta 24 de mayo de 2023.

COM (2011) 206 final, disponible en: <https://eur-lex.europa.eu/Lex%20UriServ/Lex%20Uri%20Serv%20.do?%20Uri%20=%20COM:2011:0206:FIN:es:PDF>. Fecha de consulta: 24 de mayo de 2023.

Consejo de la Unión Europea. (2020). *Un mercado único digital para Europa*. Disponible en: <https://www.consilium.europa.eu/es/policias/digital-single-market/>. Fecha de consulta: 24 de mayo de 2023.

Consejo de la Unión Europea. (2020). *Hacia una Europa digital*. Disponible en: <https://www.consilium.europa.eu/es/infographics/digital-europe/>. Fecha de consulta: 24 de mayo de 2023.

Ficha técnica sobre la Unión Europea. Disponible en: <https://www.europarl.europa.eu/factsheets/es/sheet/19/el-parlamento-europeo-competencias>. Fecha de consulta: 24 de mayo de 2023.

José Carlos Fernández Rojas. *La Comisión propone nuevas normas aplicables a las plataformas digitales en el contexto de una Europa adaptada a la era digital*. El blog de José Carlos Fernández Rojas. Disponible en: <https://fernandezrozas.com/2020/12/16/la-comision-propone-nuevas-normas-aplicables-a-las-plataformas-digitales-en-el-contexto-de-una-europa-adaptada-a-la-era-digital/>. Fecha de consulta: 24 de mayo de 2023.

Ministerio de Industria, Comercio y Turismo. *Mercado único digital*. Gobierno de España, disponible en: <https://plataformapyme.es/ess/Internacional/PoliticaEuropeaPyme/Paginas/MercadoUnicoDigital.aspx>. Fecha de consulta: 24 de mayo de 2023.

Unión Europea. (2022). Tipos de legislación. Disponible en: [https://european-union.europa.eu/institutions-law-budget/law/types-legislation\\_es](https://european-union.europa.eu/institutions-law-budget/law/types-legislation_es). Fecha de consulta: 24 de mayo de 2023.