



## Preguntas y respuestas sobre la Ley de Servicios Digitales\*

Brussels, 23 de febrero de 2024

### Índice

1. Información general sobre la Ley de Servicios Digitales
2. Impacto de la Ley de Servicios Digitales en los usuarios
3. Impacto de la Ley de Servicios Digitales en las empresas
4. Impacto de la Ley de Servicios Digitales en los Estados miembros
5. Centro Europeo para la Transparencia Algorítmica
6. Marco de aplicación

## 1. Información general sobre la Ley de Servicios Digitales

### ¿Qué es la Ley de Servicios Digitales?

La Ley de Servicios Digitales regula las obligaciones de los servicios digitales, incluidos los mercados, que actúan como intermediarios conectando a los consumidores con los bienes, servicios y contenidos.

La Ley protege mejor a los usuarios al salvaguardar sus derechos fundamentales en línea, establece un sólido marco de transparencia y rendición de cuentas para las plataformas en línea y propicia un mercado único y uniforme en la UE.

El Parlamento Europeo y el Consejo alcanzaron un acuerdo político sobre las nuevas normas el 23 de abril de 2022 y la Ley entró en vigor el 16 de noviembre de 2022 tras su publicación en el Diario Oficial de la UE el 27 de octubre de 2022.

La Ley de Servicios Digitales es un Reglamento que se aplica directamente en toda la UE. Algunas de las obligaciones de los intermediarios incluyen:

- **Medidas para luchar contra los contenidos ilícitos en línea, incluidos los bienes y servicios ilícitos.** La Ley de Servicios Digitales impone nuevos mecanismos que permiten a los usuarios señalar contenidos ilícitos en línea y a las plataformas, cooperar con «alertadores fiables» especializados para detectar y eliminar contenidos ilícitos.
- **Nuevas normas para rastrear a los vendedores** en los mercados en línea, a fin de contribuir a generar confianza y poder perseguir más fácilmente las estafas; una nueva obligación **para los mercados en línea de comprobar aleatoriamente** en las bases de datos existentes si los productos o servicios de sus sitios web son conformes; esfuerzos sostenidos para mejorar la trazabilidad de los productos mediante soluciones tecnológicas avanzadas.
- **Salvaguardias eficaces para los usuarios**, incluida la posibilidad de impugnar las decisiones de moderación de contenidos de las plataformas sobre la base de la nueva información obligatoria que las plataformas deben facilitar ahora a los usuarios cuando sus contenidos sean retirados o restringidos.
- Una amplia gama de **medidas de transparencia para las plataformas en línea**, incluida una mejor información sobre las condiciones, así como transparencia con respecto a los algoritmos utilizados para recomendar contenidos o productos a los usuarios.
- Nuevas obligaciones para la **protección de los menores en cualquier plataforma de la UE.**
- **Obligaciones de las plataformas y los motores de búsqueda de muy gran tamaño** de evitar cualquier abuso de sus sistemas mediante la adopción de medidas basadas en el riesgo, tales como supervisión de su gestión de riesgos por parte de auditores independientes. Las plataformas deben mitigar riesgos como **la desinformación o la manipulación electoral, la ciberviolencia contra las mujeres o las agresiones a menores en línea.** Estas medidas

deben sopesarse cuidadosamente con las restricciones de la libertad de expresión y están sujetas a auditorías independientes.

- Un nuevo **mecanismo de respuesta a las crisis** en caso de amenaza grave para la salud pública y las crisis de seguridad, como una pandemia o una guerra.
- **Prohibición de la publicidad personalizada en plataformas en línea** mediante la elaboración de perfiles de niños o sobre la base de categorías especiales de datos personales, como etnia, opiniones políticas u orientación sexual.
- **Mayor transparencia** de toda la publicidad en las plataformas en línea y en las comunicaciones comerciales de las personas influyentes.
- Prohibición de utilizar los denominados «**patrones oscuros**» en la interfaz de las plataformas en línea, es decir, ardidés destinados a manipular a los usuarios para que tomen decisiones que no tenían intención de tomar.
- **Nuevas disposiciones sobre el acceso de los investigadores a los datos** de las plataformas clave a fin de examinar el funcionamiento de estas y la evolución de los riesgos en línea.
- **Los usuarios tienen nuevos derechos**, incluido el de presentar una reclamación ante la plataforma, buscar acuerdos extrajudiciales, presentar una reclamación a su autoridad nacional en su propia lengua o reclamar una indemnización por incumplimiento de las normas. Ahora, las organizaciones representativas también pueden defender los derechos de los usuarios en caso de infracciones graves de la ley.
- **Una estructura de supervisión única. La Comisión es el principal regulador** de las plataformas en línea y los motores de búsqueda de muy gran tamaño (que llegan al menos a 45 millones de usuarios), mientras que otras plataformas y motores de búsqueda estarán bajo la supervisión de los Estados miembros en los que estén establecidas. La Comisión dispone de competencias de ejecución similares a las que tiene en el marco de los procedimientos antimonopolio. Se establece un mecanismo de cooperación a escala de la UE entre los reguladores nacionales y la Comisión.
- **Las normas sobre responsabilidad de los intermediarios han sido reconfirmadas y actualizadas** por el colegislador, incluida una prohibición a escala europea de las obligaciones generalizadas de supervisión.

### ¿Define la Ley de Servicios Digitales qué es ilegal en línea?

No. Establece nuevas normas a escala de la UE que abarcan la detección, determinación y retirada de contenidos ilícitos, así como un nuevo marco de evaluación de riesgos para las plataformas en línea y los motores de búsqueda de muy gran tamaño sobre la difusión de contenidos ilícitos en sus servicios.

El contenido ilícito se define en otras leyes, ya sea a escala de la UE o nacional; por ejemplo, los contenidos terroristas, el material de abuso sexual a menores o la incitación ilegal al odio se definen a escala de la UE. Cuando un contenido solo es ilícito en un Estado miembro determinado, por regla general solo debe retirarse en el territorio en el que sea ilegal.

### ¿Qué normas precedieron a la Ley de Servicios digitales y por qué tuvieron que actualizarse?

La [Directiva sobre el comercio electrónico](#), adoptada en 2000, ha sido el principal marco jurídico en materia de prestación de servicios digitales en la UE. Se trata de un marco jurídico horizontal que ha sido la piedra angular de la regulación de los servicios digitales en el mercado único europeo.

En más de 20 años, las cosas han cambiado mucho y es necesario actualizar las normas. Las plataformas en línea han aportado importantes ventajas para los consumidores e innovación, han facilitado el comercio transfronterizo dentro y fuera de la Unión, y han brindado nuevas oportunidades a diversas empresas y comerciantes europeos. Al mismo tiempo, se abusa de ellas para difundir contenidos ilícitos o vender bienes o servicios ilegales en línea. Han surgido algunas plataformas de muy gran tamaño como espacios casi públicos para el intercambio de información y el comercio en línea que plantean riesgos especiales desde el punto de vista de los derechos de los usuarios, los flujos de información y la participación de la población. Además, la Directiva sobre el comercio electrónico no especificaba ningún mecanismo de cooperación entre autoridades. El principio del «país de origen» significa que la supervisión se confió al país de establecimiento.

La Ley de Servicios Digitales se basa en las disposiciones de la Directiva sobre el comercio electrónico y aborda problemas concretos surgidos en relación con los intermediarios en línea. Los Estados miembros han regulado estos servicios de manera diferente, creando barreras para las empresas más pequeñas que desean expandirse y crecer en toda la UE, y ofreciendo diferentes niveles de protección

a los ciudadanos europeos.

Mediante la Ley de Servicios Digitales se eliminan las cargas jurídicas innecesarias derivadas de diferencias legales, fomentando un mejor entorno para la innovación, el crecimiento y la competitividad, y facilitando la expansión de las plataformas más pequeñas, las pymes y las empresas emergentes. Al mismo tiempo, se protege por igual a todos los usuarios de la UE, tanto en lo que se refiere a su seguridad frente a los bienes, contenidos o servicios ilícitos como a sus derechos fundamentales.

### **¿Cuál es la importancia de la regulación global de los intermediarios?**

La Ley constituye un paso importante en la defensa de los valores europeos en el espacio en línea. Respeta las normas internacionales en materia de derechos humanos y ayuda a proteger mejor la democracia, la igualdad y el Estado de Derecho.

La Ley establece normas estrictas para una intervención eficaz, el respeto de las garantías procesales y la protección de los derechos fundamentales en línea; mantiene un planteamiento equilibrado en materia de responsabilidad de los intermediarios y establece medidas eficaces para hacer frente a los contenidos ilícitos en línea y los riesgos que representan para la sociedad. De este modo, el objetivo de la Ley es establecer una referencia para la regulación de los intermediarios en línea también a escala global.

### **¿Se aplican estas normas a las empresas de fuera de la UE?**

Se aplican en el mercado único de la UE, sin discriminación, también a los intermediarios en línea establecidos fuera de la Unión Europea que ofrezcan sus servicios en el mercado único. Cuando no estén establecidas en la UE, tienen que nombrar un representante legal, como ya hacen muchas empresas como parte de sus obligaciones derivadas de otros instrumentos jurídicos. Al mismo tiempo, los intermediarios en línea también se benefician de la claridad jurídica de las exenciones de responsabilidad y de un conjunto único de normas cuando prestan sus servicios en la UE.

## **2. Impacto en los usuarios**

### **¿Cómo se benefician los ciudadanos de las nuevas normas?**

Las plataformas en línea desempeñan un papel cada vez más importante en la vida cotidiana de los europeos. Las normas ofrecen más seguridad en línea para que los ciudadanos expresen libremente sus ideas, se comuniquen y compren en línea reduciendo su exposición a actividades ilegales y mercancías peligrosas, y garantizando la protección de los derechos fundamentales. Entre las ventajas que presentan cabe citar:

- **Mejores servicios para los consumidores:** Los mercados en línea deben identificar a sus usuarios profesionales y aclarar quién vende un producto u ofrece un servicio; esto ayuda a rastrear a los comerciantes deshonestos y protege a los compradores en línea contra los productos ilegales, como los falsificados y peligrosos. El mercado en línea está obligado a informar a los consumidores que adquirieron un producto o servicio cuando tenga conocimiento de la ilegalidad de este, sobre a) la ilegalidad, b) la identidad del comerciante, c) cualquier medio de reparación pertinente. Comprobará aleatoriamente la documentación de los productos vendidos en su plataforma y debería basarse cada vez más en soluciones mejoradas de trazabilidad de los productos, a fin de garantizar que cada vez menos productos no conformes lleguen a los consumidores europeos.
- **Nuevos derechos para los usuarios:** Al mismo tiempo, los ciudadanos pueden notificar los contenidos ilícitos que encuentren, incluidos los productos, e impugnar las decisiones adoptadas por las plataformas en línea de suprimir sus contenidos: las plataformas están obligadas a notificarles cualquier decisión adoptada, los motivos para adoptarla y establecer un mecanismo para impugnar la decisión.
- **Mayor transparencia en la publicidad:** Los usuarios también reciben más información sobre los anuncios que están viendo en las plataformas en línea, por ejemplo, si un anuncio se dirige específicamente a ellos y por qué. Las plataformas ya no pueden difundir anuncios específicos para menores y dejarán de presentar anuncios a sus usuarios recurriendo a la elaboración de perfiles basados en categorías especiales de datos personales, como origen étnico, opiniones políticas u orientación sexual.
- **Más responsabilidades para las plataformas de muy gran tamaño:** Se introducen normas específicas para las plataformas en línea y los motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño que lleguen a más de 45 millones de usuarios, habida cuenta de su impacto sistémico en la facilitación del debate público, las transacciones económicas y la difusión de información, opiniones e ideas. Cuando estas plataformas recomienden contenidos, los usuarios podrán

modificar los criterios utilizados y optar por no recibir recomendaciones personalizadas. Los ciudadanos no tienen por qué creer a estas empresas y ahora pueden examinar sus acciones a través de informes de auditores independientes e investigadores autorizados.

- **Consecuencias más claras:** Los usuarios podrán reclamar una indemnización a los prestadores de servicios intermediarios por cualquier daño o perjuicio sufrido como consecuencia de una infracción de la Ley de Servicios Digitales por parte de dichos prestadores.

### **¿Qué medidas propone la legislación para combatir los contenidos ilícitos?**

La Ley establece medios eficaces para que todos los agentes del ecosistema en línea combatan no solo los contenidos ilícitos, sino también los bienes y servicios ilegales.

- Los usuarios tienen la facultad de denunciar los contenidos ilícitos de manera sencilla y eficaz.
- Se creará un canal privilegiado para que los alertadores fiables (entidades que hayan demostrado experiencia y competencia especiales) denuncien contenidos ilícitos, ante lo cual las plataformas tendrán que reaccionar con prioridad. Los alertadores fiables serán nombrados a partir del 17 de febrero de 2024 por los [coordinadores de servicios digitales](#), las autoridades nacionales encargadas de supervisar y hacer cumplir la Ley de Servicios Digitales en los Estados miembros.
- La Ley de Servicios Digitales garantiza que las órdenes de actuación contra contenidos ilícitos dictadas por las autoridades judiciales o administrativas nacionales pertinentes sobre la base del Derecho de la Unión aplicable o del Derecho nacional de conformidad con el Derecho de la Unión puedan cumplirse de manera efectiva y eficiente, en particular en un contexto transfronterizo. Las plataformas en línea de muy gran tamaño tendrán que adoptar medidas paliativas en la organización general de sus servicios a fin de proteger a sus usuarios frente a contenidos, bienes y servicios ilícitos.

### **¿Cómo protege la Ley de Servicios Digitales contra las mercancías inseguras o falsificadas?**

La Ley de Servicios Digitales establece medios eficaces para que todos los agentes del ecosistema en línea luchen contra las mercancías ilícitas.

- Las plataformas cuentan con procedimientos obligatorios para retirar esas mercancías.
- También se pide a los mercados en línea que rastreen a sus comerciantes («conocimiento del cliente empresarial»). De este modo se garantiza un entorno seguro, transparente y fiable para los consumidores y se disuade a los comerciantes de abusar de las plataformas para vender mercancías inseguras o falsificadas.
- Además, se pide a las plataformas en línea que organicen sus interfaces en línea de manera que los comerciantes puedan cumplir sus obligaciones de información para con los consumidores.

También se dispondrá de un nuevo sistema de alertadores fiables a partir del 17 de febrero de 2024

- [\[PP\(1\)](#) [\[O\(2\)](#) [\[O\(3\)](#) [\[Z\(4\)](#), por ejemplo para los propietarios de marcas que luchan contra las mercancías falsificadas, a fin de agilizar y simplificar la denuncia y la retirada de dichas mercancías.
- Las autoridades públicas disponen de nuevas herramientas para ordenar directamente la retirada de productos inseguros.
- Los mercados también están obligados a realizar esfuerzos razonables para comprobar aleatoriamente si los productos o servicios han sido identificados como ilegales en cualquier base de datos oficial, y adoptar las medidas adecuadas.
- Las plataformas en línea de muy gran tamaño serán objeto de una evaluación de riesgos auditada que incluirá un análisis de su vulnerabilidad a los productos ilegales en sus plataformas, y sus medidas de mitigación a este nivel organizativo también serán objeto de auditorías anuales.

### **¿Cómo protege la Ley de Servicios Digitales a los menores?**

Con arreglo a la Ley, los proveedores de plataformas en línea accesibles a los menores están obligados a poner en marcha medidas adecuadas para garantizar un elevado nivel de privacidad, seguridad y protección de los menores en sus servicios.

Además, las nuevas normas prohíben la publicidad dirigida a los menores basada en la elaboración de perfiles que utilicen los datos personales de los usuarios de sus servicios cuando puedan establecer con una certeza razonable que el destinatario del servicio es menor.

## ¿Cómo puede hacerse frente con eficacia a los contenidos nocivos, pero no ilícitos?

En la medida en que no sean ilícitos, los contenidos nocivos no deben recibir el mismo trato que los ilícitos. Las nuevas normas solo establecen medidas para eliminar o fomentar la retirada de contenidos ilícitos, respetando plenamente la libertad de expresión.

Al mismo tiempo, la Ley regula las responsabilidades de las plataformas en línea y los motores de búsqueda de muy gran tamaño en lo que respecta a cuestiones sistémicas como la desinformación, los bulos y la manipulación durante las pandemias, los daños a los grupos vulnerables y otros daños sociales emergentes. Tras su designación por la Comisión como [plataformas en línea y motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño](#) que llegan como mínimo a 45 millones de usuarios, tendrán que llevar a cabo una evaluación anual de riesgos y adoptar las medidas de reducción del riesgo correspondientes derivadas del diseño y el uso de sus servicios. Cualquier medida de este tipo deberá sopesarse cuidadosamente con las restricciones a la libertad de expresión. Deberá someterse asimismo a una auditoría independiente.

Además, la propuesta establece un marco de corregulación en el que los proveedores de servicios pueden trabajar con arreglo a códigos de conducta para hacer frente a los efectos negativos relacionados con la propagación viral de contenidos ilícitos, así como con actividades manipuladoras y abusivas, que son especialmente perjudiciales para los destinatarios vulnerables del servicio, como niños y menores.

La Ley de Servicios Digitales fomenta un marco de corregulación para los daños en línea, incluidos códigos de conducta como un [Código de buenas prácticas revisado sobre desinformación](#) y protocolos de crisis.

## ¿Cómo se va a mantener un justo equilibrio desde el punto de vista de derechos fundamentales como la libertad de expresión?

La Ley protege la libertad de expresión, incluida la libertad y el pluralismo de los medios de comunicación. Para ello, logra un delicado equilibrio entre la creación de normas para hacer frente a los contenidos ilícitos y la salvaguardia de la libertad de expresión y de información en línea, e incluye la protección contra la interferencia gubernamental en la libertad de expresión y de información de las personas. Las normas horizontales contra los contenidos ilícitos se calibran cuidadosamente y van acompañadas de sólidas salvaguardias en materia de libertad de expresión y un derecho efectivo de recurso, a fin de evitar a la vez la retirada insuficiente o excesiva de contenidos por motivos de ilegalidad.

Veamos tres ejemplos de cómo la Ley de Servicios Digitales protege la libertad de expresión:

- 1. Mecanismo de reclamación para recurrir las decisiones de moderación:** La Ley ofrece a los usuarios la posibilidad de impugnar las decisiones adoptadas por las plataformas en línea de suprimir sus contenidos, incluso cuando estas decisiones se basen en las condiciones de las plataformas. Si una cuenta o un contenido se suspende o limita de otro modo, los usuarios tienen derecho a impugnar la decisión. Esto garantiza que las decisiones no sean arbitrarias y capacita a los usuarios para proteger su presencia en línea. Los usuarios podrán presentar reclamaciones directamente a la plataforma, elegir un organismo de resolución extrajudicial de litigios o solicitar reparación ante los órganos jurisdiccionales.
- 2. La Ley de Servicios Digitales exige que las plataformas sean transparentes en su moderación de contenidos:** La Ley incluye disposiciones sobre la transparencia de las decisiones de moderación de contenidos. Por ejemplo, exige transparencia en torno a la «prohibición somera» y la moderación de contenidos similares. Cuando se restrinja una cuenta, el usuario deberá ser informado y tendrá derecho a recurrir la decisión. Los proveedores de servicios también están obligados a revelar sus políticas de moderación y cómo se aplican, creando confianza y una comunicación clara entre plataformas y usuarios. En el caso de las plataformas de muy gran tamaño, los usuarios y los consumidores pueden comprender mejor la forma en que estas plataformas afectan a nuestras sociedades. Las plataformas de muy gran tamaño están obligadas a mitigar esos riesgos, también en lo que respecta a la libertad de expresión. Tendrán que rendir cuentas a través de informes de auditoría independientes y de un control especializado y público.
- 3. Abordar los sesgos en los algoritmos de recomendación:** La Ley introduce nuevas herramientas para evaluar y rectificar los sesgos en los sistemas de recomendación. Estas disposiciones tienen por objeto que las actividades en línea resulten más justas y representativas, respetando la diversidad y la individualidad de los usuarios.

Todas las obligaciones de la Ley de Servicios Digitales, incluido el mecanismo de respuesta a las crisis, se calibran cuidadosamente para promover el respeto de derechos fundamentales como la

libertad de expresión.

### **¿Cómo lucha la Ley de Servicios Digitales contra la desinformación?**

Mediante las normas propuestas sobre la forma en que las plataformas moderan los contenidos, la publicidad, los procesos algorítmicos y la mitigación de riesgos, la Ley de Servicios Digitales trata de velar por que las plataformas, especialmente las de muy gran tamaño, rindan cuentas en mayor medida y asuman su responsabilidad por las medidas que adopten y los riesgos sistémicos que planteen, incluida la desinformación y la manipulación de procesos electorales.

La Ley fomenta un marco de corregulación, junto con el [Código de buenas prácticas en materia de desinformación](#) actualizado y las nuevas orientaciones de la Comisión, tal como se anunció en el [Plan de Acción para la Democracia Europea](#).

### **¿Cómo regula la Ley de Servicios Digitales la publicidad en línea?**

La Ley contempla cualquier tipo de publicidad, desde la comercialización digital hasta la publicidad basada en temas y los anuncios políticos, y complementa las normas vigentes, tales como el [Reglamento general de protección de datos](#), que ya establece, por ejemplo, normas sobre el consentimiento de los usuarios o su derecho a oponerse a la comercialización digital para destinatarios concretos.

La Ley introduce dos nuevas restricciones relativas a la publicidad personalizada en las plataformas en línea. En primer lugar, prohíbe la publicidad dirigida a menores basada en la elaboración de perfiles. En segundo, prohíbe la publicidad personalizada basada en la elaboración de perfiles utilizando categorías especiales de datos personales, como la orientación sexual o las creencias religiosas.

Las nuevas normas permiten a los usuarios comprender y tomar decisiones fundadas sobre los anuncios que vean. Deben ser informados claramente de cada anuncio que se les dirige y por qué, y quién paga por el anuncio; también deben ver muy claramente cuándo los contenidos están patrocinados o se publican orgánicamente en una plataforma, o cuándo personajes influyentes promueven mensajes comerciales. Las obligaciones de notificación y adopción de medidas también se aplican a los anuncios potencialmente ilegales, igual que ocurre con cualquier otro tipo de contenido.

En el caso de las plataformas en línea de muy gran tamaño, lo que está en juego socialmente tiene más importancia y las normas incluyen medidas adicionales para paliar los riesgos y permitir la supervisión. Tienen que mantener y facilitar el acceso a los repositorios de anuncios, lo que permitirá a los investigadores, a la sociedad civil y a las autoridades inspeccionar la forma en que se visualizan y cómo se escogen sus destinatarios. También tienen que evaluar si sus sistemas de publicidad han sido manipulados y cómo, y tomar medidas para paliar estos riesgos.

Las normas se complementan con medidas de la [Ley de Mercados Digitales](#), que aborda las preocupaciones económicas sobre los modelos de publicidad de los guardianes de acceso.

### **¿Cómo protege la Ley de Servicios Digitales los datos personales?**

La Ley se ha formulado en plena conformidad con las normas vigentes en materia de protección de datos, incluido el Reglamento general de protección de datos (RGPD) y la [Directiva sobre la privacidad y las comunicaciones electrónicas](#), y no modifica las salvaguardias establecidas en estas normas.

### **¿Cómo aborda la Ley de Servicios Digitales el aspecto de los «patrones oscuros»?**

La Ley prohíbe los «patrones oscuros». Se exige a los proveedores de plataformas en línea que no diseñen, organicen ni exploten sus interfaces en línea de manera que induzcan a error, manipulen o distorsionen de cualquier modo de forma sustancial la capacidad de los usuarios de sus servicios para tomar decisiones libres e informadas.

La prohibición complementa, pero no anula, las prohibiciones ya establecidas en virtud de las normas de protección de los consumidores y de protección de datos, en las que un gran número de patrones oscuros que inducen a error a los consumidores ya están prohibidos en la UE.

## **3. Impacto en las empresas**

### **¿Qué servicios digitales abarca la Ley de Servicios Digitales?**

La Ley se aplica a los intermediarios en línea, que abarcan servicios como los de los proveedores de servicios de internet, servicios en la nube, mensajería, mercados o redes sociales. Se aplican obligaciones específicas de diligencia debida a los servicios de alojamiento de datos y, en particular,

a las plataformas en línea, como las redes sociales, las plataformas de intercambio de contenidos, las tiendas de aplicaciones, los mercados en línea y las plataformas de viaje y alojamiento en línea. Un subconjunto de disposiciones establecido en la Ley se centra en las [plataformas y los motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño](#), que tienen un impacto social y económico significativo y que llegan al menos a 45 millones de usuarios en la UE, es decir, al 10 % de la población. Las plataformas en línea y los motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño son designados por la Comisión y, tras su designación, disponen de 4 meses para cumplir las obligaciones adicionales aplicables específicamente a las plataformas o motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño, como la de gestión de riesgos, la de facilitar acceso a los datos a los investigadores autorizados y la de someter sus servicios a una auditoría.

### **¿Qué impacto tendrá la Ley de Servicios Digitales en las empresas?**

La Ley moderniza y aclara unas normas que datan del año 2000. Establece una referencia mundial, en virtud de la cual las empresas en línea se beneficiarán de una normativa moderna, clara y transparente que garantiza el respeto de los derechos y el cumplimiento de las obligaciones.

Además, para los intermediarios en línea, y en particular para los servicios de alojamiento de datos y las plataformas en línea, las nuevas disposiciones reducen los costes del cumplimiento de 27 regímenes diferentes en el mercado único. Esto es especialmente importante para las pymes innovadoras, las empresas emergentes y las empresas en expansión, que podrán expandirse en su país y competir con los grandes operadores. Las pequeñas empresas y las microempresas están exentas de algunas de las normas que podrían resultar más gravosas para ellas. La Comisión está supervisando atentamente los efectos del nuevo Reglamento en las pymes.

Otras empresas también se benefician del nuevo conjunto de disposiciones. Tendrán acceso a herramientas sencillas y eficaces para señalar las actividades ilegales que perjudican su comercio, así como a mecanismos de recurso internos y externos que les ofrecen una mejor protección contra la supresión errónea, limitando las pérdidas para las empresas y los empresarios legítimos.

Además, los proveedores que adopten voluntariamente medidas para frenar aún más la difusión de contenidos ilícitos podrán estar seguros de que estas medidas no tendrán las consecuencias negativas que tendría no estar protegidos a efectos de la responsabilidad civil legal.

### **¿Cómo apoya la Ley de Servicios Digitales a las empresas emergentes y la innovación en general?**

Con un marco único para la UE, la Ley facilita la navegación del mercado único, reduciendo los costes de cumplimiento y estableciendo unas condiciones de competencia equitativas. La fragmentación del mercado único perjudica desproporcionadamente a las pymes y a las empresas emergentes que desean crecer, a causa de la falta de un mercado nacional suficientemente amplio y de los costes de cumplir muchas legislaciones diferentes. Los costes de la fragmentación son mucho más fáciles de soportar para las empresas que ya son grandes.

Un código normativo común, horizontal y armonizado, aplicable en todo el mercado único digital, ofrece a las pymes, a las plataformas más pequeñas y a las empresas emergentes el acceso a clientes transfronterizos en su fase crítica de crecimiento. Las normas van acompañadas de acciones de normalización y códigos de conducta que deberían apoyar una aplicación fluida por parte de las empresas más pequeñas.

### **¿Cómo diferencia la Ley de Servicios Digitales entre operadores grandes y pequeños?**

La Ley establece obligaciones asimétricas de diligencia debida para los distintos tipos de intermediarios en función de la naturaleza de sus servicios, su tamaño y su impacto, a fin de velar por que sus servicios no se utilicen indebidamente para actividades ilegales y que los proveedores operen de forma responsable. Algunas obligaciones sustantivas se limitan únicamente a las plataformas en línea de muy gran tamaño, que desempeñan un papel central a la hora de facilitar el debate público y las transacciones económicas. Las plataformas muy pequeñas están exentas de la mayoría de las obligaciones.

Al reequilibrar las responsabilidades en el ecosistema en línea en función del tamaño de los operadores, la Ley garantiza que los costes reglamentarios de estas nuevas normas sean proporcionados.

### **¿Qué impacto tendrá la Ley de Servicios Digitales propuesta en las plataformas y en las plataformas de muy gran tamaño?**

Todas las plataformas, excepto las más pequeñas (que empleen a menos de 50 personas y cuyo volumen de negocios anual o cuyo balance anual no supere los 10 millones EUR), están obligadas a establecer mecanismos de reclamación y recurso y mecanismos de resolución extrajudicial de litigios,

cooperar con alertadores fiables, adoptar medidas contra las notificaciones abusivas, tramitar las reclamaciones, examinar las credenciales de terceros proveedores y ofrecer transparencia a los usuarios en relación con la publicidad en línea.

Además, las [plataformas y motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño](#), que llegan al menos a 45 millones de usuarios o más (es decir, que representan el 10 % de la población europea) están sujetos a normas específicas debido a los riesgos especiales que plantean en materia de difusión de contenidos ilícitos y daños a la sociedad.

Las plataformas en línea de muy gran tamaño tendrán que cumplir las obligaciones de gestión de riesgos, auditoría externa de riesgos y rendición de cuentas pública, ofrecer transparencia a sus sistemas de recomendación y posibilidades de elección de los usuarios para acceder a la información, y compartir datos con las autoridades y los investigadores.

## **4. Impacto en los Estados miembros**

### **¿Cómo puede colmarse la brecha entre las legislaciones de los Estados miembros?**

La experiencia y las tentativas de los últimos años han puesto de manifiesto que las medidas nacionales individuales para hacer frente a los problemas relacionados con la difusión de contenidos ilícitos en línea, sobre todo cuando se trata de plataformas en línea de muy gran tamaño, no alcanzan a hacer frente con eficacia a los retos en cuestión y a proteger a todos los europeos de los daños en línea. Además, la falta de coordinación de las medidas nacionales supone obstáculos suplementarios a las pequeñas empresas en línea y a las empresas emergentes que soportan importantes costes para poder cumplir todas las diferentes leyes aplicables. Unas normas actualizadas y armonizadas protegerán y ofrecerán más oportunidades a todos los europeos, tanto particulares como empresas.

La Ley de Servicios Digitales establece un conjunto de disposiciones para toda la UE. Todos los ciudadanos de la UE tienen los mismos derechos, un sistema común de garantía del cumplimiento los protege de la misma forma y las normas aplicables a las plataformas en línea son idénticas en toda la Unión. Esto significa procedimientos normalizados de notificación de contenidos ilícitos, el mismo acceso a los mecanismos de reclamación y recurso en todo el mercado único, el mismo nivel de transparencia de los sistemas de moderación de contenidos o de publicidad, y también la misma estrategia supervisada de reducción del riesgo cuando se trate de plataformas en línea de muy gran tamaño.

Al mismo tiempo, como Reglamento, la Ley de Servicios Digitales se aplica directamente y sustituye a las legislaciones nacionales que se solapan con el mismo objetivo. Además, dado que la Ley es un instrumento de armonización plena, los Estados miembros de la UE no pueden ir más allá del Reglamento en sus legislaciones nacionales.

### **¿Qué instituciones supervisan las normas y quién las selecciona?**

La Comisión es la responsable principal de las plataformas y motores de búsqueda con más de 45 millones de usuarios en la UE, y los Estados miembros lo son de las plataformas y motores de búsqueda más pequeños según el Estado miembro de establecimiento.

La Comisión tiene las mismas competencias de supervisión que en virtud de las actuales normas antimonopolio, incluidas las competencias de investigación y la capacidad de imponer multas equivalentes hasta al 6 % de los ingresos globales.

Los Estados miembros deberán designar a las autoridades competentes (los coordinadores de servicios digitales) antes del 17 de febrero de 2024 con el fin de supervisar la conformidad de los servicios establecidos en su territorio con las nuevas normas y participar en el mecanismo de cooperación establecido por la propuesta de Ley de Servicios Digitales a escala de la UE. El coordinador de servicios digitales será una autoridad independiente con estrictos requisitos para llevar a cabo sus tareas con imparcialidad y transparencia. El nuevo coordinador de servicios digitales de cada Estado miembro será un importante centro regulador que garantizará la coherencia y la competencia digital.

Los coordinadores de servicios digitales cooperarán en el seno de un grupo consultivo independiente, llamado Consejo Europeo de Servicios Digitales, que podrá prestar apoyo mediante análisis, informes y recomendaciones, y coordinar el nuevo instrumento de investigaciones conjuntas de los coordinadores de servicios digitales.

El Consejo Europeo de Servicios Digitales se establecerá el 17 de febrero de 2024.

### **¿Cuál es el papel de la Comisión en la supervisión de las plataformas?**

La aplicación de la Ley de Servicios Digitales a los prestadores de servicios intermediarios

establecidos en su territorio es principalmente una tarea de las autoridades nacionales competentes, en particular los coordinadores de servicios digitales.

Sin embargo, en lo que respecta a la supervisión de las plataformas en línea y los motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño, es la Comisión la única autoridad que supervisa y hace cumplir las obligaciones específicas en virtud de la Ley que solo se aplican a estos proveedores. Además, la Comisión, junto con los coordinadores de servicios digitales, también será responsable de la supervisión y el cumplimiento de cualquier otra cuestión sistémica relativa a las plataformas en línea y los motores de búsqueda de muy gran tamaño.

Una parte importante del marco de supervisión y ejecución de la Ley de Servicios Digitales también será el Comité, cuyos miembros serán coordinadores de servicios digitales independientes.

### **¿A qué sanciones se enfrentan las empresas si no cumplen las nuevas normas?**

El nuevo mecanismo de aplicación, que consiste en la cooperación nacional y a escala de la UE, supervisará la forma en que los intermediarios en línea adaptan sus sistemas a los nuevos requisitos. Cada Estado miembro deberá designar un coordinador de servicios digitales, que será una autoridad independiente responsable de supervisar los servicios de intermediación establecidos en dicho Estado o de coordinarse con las autoridades sectoriales especializadas. Para ello, impondrá sanciones, incluidas multas. Cada Estado miembro especificará claramente las sanciones en su legislación nacional de conformidad con los requisitos establecidos en el Reglamento, velando por que sean proporcionadas a la naturaleza y gravedad de la infracción, aunque también disuasorias para garantizar el cumplimiento.

En el caso de las plataformas de muy gran tamaño, la Comisión tiene poderes directos de supervisión y podrá, en los casos más graves, imponer multas de hasta el 6 % del volumen de negocios global de un proveedor de servicios.

El mecanismo de cumplimiento no se limita a las multas, ya que el coordinador de servicios digitales y la Comisión estarán facultados para exigir medidas inmediatas cuando sea necesario para hacer frente a daños muy graves, y las plataformas podrán contraer compromisos sobre el modo en que les pondrán remedio.

En el caso de las plataformas deshonestas que se nieguen a cumplir obligaciones importantes y pongan así en peligro la vida y la seguridad de las personas, será posible, como último recurso, solicitar a un órgano jurisdiccional la suspensión temporal de su servicio, tras la participación de todas las partes interesadas.

### **¿Ya se aplica la Ley de Servicios Digitales?**

Las normas se aplican en dos fases:

La Ley de Servicios Digitales es directamente aplicable en toda la UE desde el 17 de febrero de 2024. A partir de esa fecha, los Estados miembros deben nombrar a las autoridades nacionales que velarán por hacer cumplir las normas por las plataformas más pequeñas y las normas relativas a cuestiones no sistémicas en las plataformas en línea y los motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño.

En el caso de las [plataformas en línea y los motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño](#), supervisados directamente por la Comisión en lo que respecta a las obligaciones sistémicas, las nuevas normas se pondrán en marcha antes. En primer lugar, todas las plataformas en línea, excepto las microplataformas y las plataformas pequeñas, estaban [obligadas a publicar](#) información sobre el número de usuarios mensuales activos a más tardar el 17 de febrero de 2023, algo que deberán repetir al menos una vez cada 6 meses posteriormente. También se las invita a comunicar estos números a la Comisión, que evaluará si alcanzan el umbral de 45 millones de usuarios y, por tanto, deben ser designadas plataformas o motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño.

Una vez designados por la Comisión, los proveedores de plataformas y motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño disponen de 4 meses para cumplir la Ley de Servicios Digitales, en particular para llevar a cabo y facilitar a la Comisión la primera evaluación de riesgos en el marco de la Ley. Por lo tanto, para el [primer conjunto de plataformas y motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño designados](#), las obligaciones adicionales empezaron a aplicarse al final de agosto de 2023. Para el segundo [conjunto de plataformas y motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño designados](#) las obligaciones adicionales empezaron a aplicarse al final de abril de 2024.

Puede encontrarse más información [aquí](#).

## **5. Centro Europeo para la Transparencia Algorítmica**

**¿Qué conocimientos técnicos tiene la Comisión para supervisar a los mayores intermediarios en línea?**

Desde el final de las negociaciones, la Comisión se ha ido preparando para asumir la responsabilidad de supervisar las plataformas en línea y los motores de búsqueda de muy gran tamaño en el marco de la Ley de Servicios Digitales, incluidos esfuerzos para aumentar la dotación de personal y los conocimientos especializados en el ámbito de la ciencia de datos y los algoritmos, entre otros.

El [Centro Europeo para la Transparencia Algorítmica](#), integrado en el Centro Común de Investigación (CCI) de la Comisión, reforzará la función supervisora de la Comisión. El Centro aporta conocimientos técnicos, investigación científica y prospectiva al papel exclusivo de la Comisión en materia de supervisión y ejecución de las obligaciones sistémicas de las plataformas y los motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño previstos en la Ley. Cuenta con un equipo de expertos especializados, que también trabaja en la identificación y medición de los riesgos sistémicos.

El Centro se [puso en marcha](#) formalmente en abril de 2023. Aunque la mayor parte de su personal está ubicado en la sede del Centro Común de Investigación, en Sevilla (España), también colabora estrechamente con colegas del CCI de Ispra (Italia) y Bruselas (Bélgica).

### **¿Cuál será el papel del Centro Europeo para la Transparencia Algorítmica?**

El Centro prestará asistencia técnica interna en el ámbito de los sistemas algorítmicos vinculados al objetivo de la Ley de Servicios Digitales de garantizar un entorno en línea seguro, predecible y fiable, aprovechando los conocimientos especializados en diferentes disciplinas para integrar perspectivas técnicas, éticas, económicas, jurídicas y medioambientales.

El Centro centraliza la investigación concentrándose en la transparencia algorítmica, garantizando que las decisiones tomadas por algoritmos que apoyan la prestación de servicios digitales sean transparentes y explicables y estén en consonancia con las obligaciones de gestión de riesgos de las plataformas y los motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño.

## **6. Marco de aplicación**

### **¿Qué tipo de competencias de investigación tiene la Comisión?**

La Comisión es la única autoridad con potestad para supervisar y hacer cumplir las obligaciones específicas en virtud de la Ley que se aplican únicamente a las plataformas y los motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño. Para supervisar su cumplimiento de la Ley, la Comisión tiene competencias de investigación y ejecución, que se inspiran en poderes similares existentes en virtud de las normas de competencia.

Para recabar información, en caso de sospecha de infracción de la Ley, la Comisión puede, entre otras cosas:

- Enviar una solicitud de información para verificar el cumplimiento de la Ley por parte de las plataformas. La Comisión puede enviar solicitudes de información simples o mediante decisión. Las solicitudes de información enviadas mediante decisión obligan legalmente a los proveedores a responder.
- Ordenar el acceso a los datos y algoritmos de la plataforma en línea o del motor de búsqueda en línea de muy gran tamaño, por ejemplo para evaluar cómo el algoritmo/sistema de recomendación de una plataforma promueve contenidos ilícitos.
- Realizar entrevistas a cualquier persona que pueda tener información sobre el objeto de una investigación.
- Efectuar registros en los locales de las plataformas en línea de muy gran tamaño con el apoyo del coordinador de servicios digitales del Estado miembro de establecimiento, cuando proceda, que podría tener que solicitar una autorización expedida por un juez.

Puede encontrarse más información [aquí](#).

### **¿Qué puede hacer la Comisión si tiene sospechas de que una plataforma en línea o un motor de búsqueda en línea de muy gran tamaño no cumple la Ley de Servicios Digitales?**

Si la Comisión sospecha que una plataforma en línea o un motor de búsqueda en línea de muy gran tamaño ha infringido alguna de las disposiciones de la Ley, la Comisión puede adoptar una decisión para incoar un **procedimiento formal**. La incoación del procedimiento es un requisito legal para adoptar nuevas medidas de ejecución.

Tras la incoación, la Comisión puede seguir recabando información sobre la conducta investigada, por ejemplo enviando una solicitud de información, efectuando entrevistas o realizando registros.

La Comisión puede concluir en cualquier momento la totalidad o partes del procedimiento, por ejemplo si la investigación exhaustiva no permite confirmar una presunta infracción mencionada en

la decisión de incoación.

En caso de que la Comisión concluya durante un procedimiento formal que existe una infracción de la Ley de Servicios Digitales, puede adoptar nuevas medidas de ejecución, que pueden incluir:

- **Medidas provisionales:** en caso de urgencia debido al riesgo de daños graves para los usuarios, la Comisión puede exigir medidas inmediatas para hacer frente a tales daños. Toda medida adoptada debe ser proporcionada y temporal para mitigar dicho riesgo. Ejemplos de medidas provisionales pueden ser cambios en los sistemas de recomendación, un mayor seguimiento de palabras clave o etiquetas específicas, u órdenes para poner fin a las presuntas infracciones o subsanarlas.
- **Compromisos vinculantes:** los proveedores afectados pueden contraer compromisos con la Comisión para garantizar el cumplimiento de la Ley de Servicios Digitales. Si la Comisión los considera eficaces, puede aceptar estos compromisos mediante la adopción de una decisión.
- **Resolución de incumplimiento:** si la Comisión considera que se han incumplido la Ley de Servicios Digitales, las medidas provisionales adoptadas o los compromisos contraídos, podrá adoptar una decisión de incumplimiento.

Tras una decisión de incumplimiento, la Comisión puede imponer multas de hasta el 6 % del volumen de negocios global del proveedor de que se trate y ordenarle que adopte medidas para subsanar el incumplimiento en el plazo fijado por la Comisión. Dicha decisión también puede dar lugar a un período de supervisión reforzado para garantizar el cumplimiento de las medidas que el prestador tiene intención de adoptar para subsanar la infracción. En el caso de una decisión debido a un incumplimiento del procedimiento (por ejemplo, suministro de información incorrecta, engañosa o incompleta cuando se solicita información), la Comisión puede imponer multas de hasta el 1 % del volumen de negocios mundial anual. La Comisión también puede imponer multas coercitivas para incentivar el cumplimiento por parte de una plataforma.

La Ley no establece ningún plazo legal para poner fin a los procedimientos formales. La duración de una investigación de este tipo depende de una serie de factores, tales como la complejidad del asunto, el grado en que la empresa afectada coopere con la Comisión y el ejercicio de los derechos de defensa.

### ¿Qué tipo de competencias sancionadoras tiene la Comisión?

La Comisión puede **imponer multas de hasta el 6 %** del volumen de negocios anual mundial en caso de incumplimiento de la Ley tras una decisión de incumplimiento o no respeto de las medidas provisionales o los compromisos. La Comisión también puede aplicar **sanciones periódicas de hasta el 5 %** del volumen de negocios medio diario mundial por cada día de retraso en el cumplimiento de las medidas correctoras, las medidas provisionales y los compromisos.

Como último recurso, si la infracción persiste y causa daños graves a los usuarios e implica delitos que supongan una amenaza para la vida o la seguridad de las personas, la Comisión puede solicitar al coordinador de servicios digitales del Estado miembro de que se trate que solicite a los órganos jurisdiccionales nacionales que restrinjan temporalmente el acceso de los destinatarios al servicio, [siguiendo un procedimiento específico](#).

La Comisión puede hacer uso de sus competencias de ejecución en casos justificados de garantía del cumplimiento de la Ley de Servicios Digitales y en la medida en que sea necesario y proporcionado. Todas las decisiones de la Comisión pueden ser objeto de recurso judicial ante el Tribunal de Justicia de la UE.

### ¿Cómo financia la Comisión los costes asociados a las nuevas competencias de supervisión y ejecución?

A fin de garantizar el cumplimiento efectivo de la Ley de Servicios Digitales, es importante que la Comisión disponga de los recursos necesarios, en términos de personal, conocimientos especializados y medios financieros, para el desempeño de sus funciones en virtud del Reglamento. A tal fin, a partir del final de 2023, la Comisión cobra tasas de supervisión a los proveedores de plataformas en línea y motores de búsqueda de muy gran tamaño, cuyo nivel se establece anualmente. El importe total de las tasas anuales de supervisión cobradas se establece sobre la base del importe total de los costes en que incurre la Comisión para ejercer sus funciones de supervisión en virtud del Reglamento, según una estimación previa razonable.

La tasa anual de supervisión que se cobra a los proveedores de plataformas en línea y los motores de búsqueda de muy gran tamaño debe ser proporcional al tamaño del servicio, tal como se refleja en el número de destinatarios en la Unión. A tal fin, la tasa anual de supervisión individual no debe superar un límite máximo global (establecido en el 0,05 % de los ingresos netos anuales mundiales) para cada prestador de plataformas en línea y motor de búsqueda en línea de muy gran tamaño,

teniendo en cuenta la capacidad económica del prestador de los servicios designados.

El 2 de marzo de 2023, la Comisión adoptó [normas](#) detalladas que especificaban el procedimiento y la metodología para la aplicación de las tasas de supervisión, que se enviaron al Parlamento Europeo y al Consejo para el período de examen de tres meses, antes de su publicación y entrada en vigor. De conformidad con el procedimiento previsto en el Reglamento Delegado, la Comisión preparó una estimación de los costes, que se dividen entre los servicios designados como plataformas en línea o motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño antes del 31 de agosto de 2023. Cada tasa individual depende de una serie de factores, tal como se describe en el acto, incluido el número de destinatarios activos que tienen. Las decisiones por las que se fijan los importes individuales de las tasas se adoptaron en noviembre de 2023, y estos importes deben abonarse a más tardar el 31 de diciembre de 2023.

*\*Actualizado el 23.2.2024*

QANDA/20/2348

Personas de contacto para la prensa:

[Johannes BÄHRKE](#) (+32 2 295 86 15)

[Thomas Regnier](#) (+32 2 29 9 1099)

Solicitudes del público en general: [Europe Direct](#) por teléfono [00 800 67 89 10 11](#) , o por [e-mail](#)