

Bruselas, 19 de julio de 2022
(OR. en)

10967/22

**Expediente interinstitucional:
2020/0361(COD)**

**CODEC 1088
COMPET 577
MI 545
JAI 995
TELECOM 314
CT 136
PI 86
AUDIO 66
CONSOM 182
JUSTCIV 99
PE 81**

NOTA INFORMATIVA

De:	Secretaría General del Consejo
A:	Comité de Representantes Permanentes/Consejo
Asunto:	Propuesta de REGLAMENTO DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO relativo a un mercado único de servicios digitales (Ley de servicios digitales) y por el que se modifica la Directiva 2000/31/CE - Resultado de la primera lectura del Parlamento Europeo (Estrasburgo, del 4 al 7 de julio de 2022)

I. INTRODUCCIÓN

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 294 del TFUE y en la Declaración común sobre las modalidades prácticas del procedimiento de codecisión¹, el Consejo, el Parlamento Europeo y la Comisión mantuvieron una serie de contactos informales para llegar a un acuerdo en primera lectura sobre este expediente.

¹ DO C 145 de 30.6.2007, p. 5.

En este contexto, la ponente, Anna CAVAZZINI (Verdes/ALE, DE), presentó una enmienda de transacción (enmienda 564) a la propuesta de Reglamento de referencia en nombre de la Comisión de Mercado Interior y Protección del Consumidor (IMCO) y una enmienda al proyecto de resolución legislativa que contiene la declaración de la Comisión (enmienda 565). Dichas enmiendas habían sido acordadas en general durante los contactos informales mencionados. No se presentó ninguna otra enmienda.

II. VOTACIÓN

En su votación del 5 de julio de 2022, el Parlamento aprobó la enmienda de transacción 564 a la propuesta de Reglamento de referencia, así como la enmienda 565 al proyecto de resolución legislativa. La propuesta de la Comisión así modificada constituye, a reserva de su formalización por los juristas-lingüistas, la posición en primera lectura del Parlamento Europeo, recogida en la resolución legislativa que figura en el anexo².

La posición del Parlamento refleja el acuerdo general alcanzado previamente entre las instituciones. Por consiguiente, una vez que los juristas-lingüistas hayan formalizado el texto, el Consejo debería poder aprobar la posición del Parlamento Europeo.

El acto se adoptaría entonces con la redacción correspondiente a la posición del Parlamento.

² La versión de la posición del Parlamento que figura en la resolución legislativa se ha marcado para señalar los cambios introducidos mediante enmiendas a la propuesta de la Comisión. El texto añadido al de la Comisión se señala mediante ***negrita y cursiva***. El símbolo « ■ » indica la supresión de texto.

P9_TA(2022)0269

Reglamento de servicios digitales *I**

Resolución legislativa del Parlamento Europeo, de 5 de julio de 2022, sobre la propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo relativo a un mercado único de servicios digitales (Ley de servicios digitales) y por el que se modifica la Directiva 2000/31/CE (COM(2020)0825 – C9-0418/2020 – 2020/0361(COD))

(Procedimiento legislativo ordinario: primera lectura)

El Parlamento Europeo,

- Vista la propuesta de la Comisión al Parlamento Europeo y al Consejo (COM(2020)0825),
- Vistos el artículo 294, apartado 2, y el artículo 114 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea, conforme a los cuales la Comisión le ha presentado su propuesta (C9-0418/2020),
- Visto el artículo 294, apartado 3, del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea,
- Visto el dictamen del Comité Económico y Social Europeo de 27 de abril de 2021³,
- Visto el dictamen del Comité de las Regiones de 1 de julio de 2021⁴,
- Vistos el acuerdo provisional aprobado por la comisión competente con arreglo al artículo 74, apartado 4, de su Reglamento interno y el compromiso asumido por el representante del Consejo, mediante carta de 15 de junio de 2022, de aprobar la Posición del Parlamento Europeo, de conformidad con el artículo 294, apartado 4, del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea,
- Visto el artículo 59 de su Reglamento interno,

³ DO C 286 de 16.7.2021, p. 70.

⁴ DO C 440 de 29.10.2021, p. 67.

- Vistas las opiniones de la Comisión de Industria, Investigación y Energía, de la Comisión de Asuntos Jurídicos, de la Comisión de Libertades Civiles, Justicia y Asuntos de Interior, de la Comisión de Asuntos Económicos y Monetarios, de la Comisión de Transportes y Turismo, de la Comisión de Cultura y Educación y de la Comisión de Derechos de las Mujeres e Igualdad de Género,
 - Visto el informe de la Comisión de Mercado Interior y Protección del Consumidor (A9-0356/2021),
1. Aprueba la Posición en primera lectura que figura a continuación⁵;
 2. Toma nota de la declaración de la Comisión adjunta a la presente Resolución, que se publicará en la serie C del *Diario Oficial de la Unión Europea*;
 3. Pide a la Comisión que le consulte de nuevo si sustituye su propuesta, la modifica sustancialmente o se propone modificarla sustancialmente;
 4. Encarga a su presidenta que transmita la Posición del Parlamento al Consejo y a la Comisión, así como a los Parlamentos nacionales.

⁵ La presente Posición sustituye a las enmiendas aprobadas el 20 de enero de 2022 (Textos Aprobados, P9_TA(2022)0014).

Posición del Parlamento Europeo aprobada en primera lectura el 5 de julio de 2022 con vistas a la adopción del Reglamento (UE) 2022/... del Parlamento Europeo y del Consejo relativo a un mercado único de servicios digitales (Reglamento de servicios digitales) y por el que se modifica la Directiva 2000/31/CE*

(Texto pertinente a efectos delEEE)

EL PARLAMENTO EUROPEO Y EL CONSEJO DE LA UNIÓN EUROPEA,

Visto el Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea, y en particular su artículo 114,

Vista la propuesta de la Comisión Europea,

Previa transmisión del proyecto de acto legislativo a los Parlamentos nacionales,

Visto el dictamen del Comité Económico y Social Europeo⁶,

Visto el dictamen del Comité de las Regiones⁷,

De conformidad con el procedimiento legislativo ordinario⁸,

* EL PRESENTE TEXTO NO HA SIDO SOMETIDO AÚN A REVISIÓN JURÍDICO-LINGÜÍSTICA.

⁶ DO C 286 de 16.7.2021, p. 70.

⁷ DO C 440 de 29.10.2021, p. 67.

⁸ Posición del Parlamento Europeo de 5 de julio de 2022.

Considerando lo siguiente:

- (1) Los servicios de la sociedad de la información y especialmente los servicios intermediarios se han convertido en una parte importante de la economía de la Unión y de la vida cotidiana de sus ciudadanos. Veinte años después de la adopción del marco jurídico vigente aplicable a dichos servicios establecido en la Directiva 2000/31/CE del Parlamento Europeo y del Consejo⁹, han aparecido nuevos e innovadores modelos de negocio y servicios, como las redes sociales y los mercados en línea, que han permitido a los usuarios profesionales y a los consumidores comunicar información y acceder a ella, y efectuar transacciones de formas novedosas. La mayoría de los ciudadanos de la Unión utiliza ahora este tipo de servicios a diario. Sin embargo, la transformación digital y el creciente uso de esos servicios también entraña nuevos riesgos y desafíos ■ para los ***destinatarios de los servicios*** a título Individual, ***las empresas*** y la sociedad en su conjunto.

⁹ Directiva 2000/31/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, 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 de 17.7.2000, p. 1).

- (2) Los Estados miembros están adoptando, o considerando adoptar, un número creciente de leyes nacionales sobre las materias que regula el presente Reglamento, imponiendo, en particular, requisitos de diligencia a los prestadores de servicios intermediarios ***por lo que se refiere al modo en que deben luchar contra los contenidos ilícitos, la desinformación y otros riesgos para la sociedad***. Habida cuenta del carácter intrínsecamente transfronterizo de internet, que es el medio utilizado en general para la prestación de dichos servicios, las divergencias entre esas leyes nacionales afectan negativamente al mercado interior, el cual, en virtud del artículo 26 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (TFUE), implica un espacio sin fronteras interiores, en el que la libre circulación de mercancías y servicios y la libertad de establecimiento están garantizadas. Deben armonizarse las condiciones para la prestación de servicios intermediarios en el mercado interior, a fin de que las empresas tengan acceso a nuevos mercados y puedan aprovechar las ventajas del mercado interior, al tiempo que se permite a los consumidores y otros destinatarios de los servicios disfrutar de una mayor oferta. ***Tanto los usuarios profesionales como los consumidores y otros usuarios pueden ser «destinatarios de los servicios» a efectos del presente Reglamento.***

- (3) Es esencial que los prestadores de servicios intermediarios se comporten de modo responsable y diligente para crear un entorno en línea seguro, predecible y ***digno de confianza***, y para que los ciudadanos de la Unión y otras personas puedan ejercer los derechos garantizados por la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (en lo sucesivo, «Carta»), en particular la libertad de expresión e información, la libertad de empresa, ***el principio de no discriminación y la consecución de un alto nivel de protección de los consumidores***.
- (4) Por tanto, a fin de salvaguardar y mejorar el funcionamiento del mercado interior, debe adoptarse un conjunto específico de normas uniformes, eficaces y proporcionadas de obligado cumplimiento en el ámbito de la Unión. En el presente Reglamento se establecen las condiciones para la aparición y expansión de servicios digitales innovadores en el mercado interior. Es necesario aproximar en el ámbito de la Unión las disposiciones reguladoras nacionales referidas a los requisitos aplicables a los prestadores de servicios intermediarios a fin de evitar y eliminar la fragmentación del mercado interior y garantizar la seguridad jurídica, de modo que se reduzca la incertidumbre para los desarrolladores y se fomente la interoperabilidad. Si se aplican requisitos tecnológicamente neutros, la innovación no debería verse obstaculizada sino estimulada.

- (5) El presente Reglamento debe aplicarse a los prestadores de determinados servicios de la sociedad de la información definidos en la Directiva (UE) 2015/1535 del Parlamento Europeo y del Consejo¹⁰, es decir, cualquier servicio prestado normalmente a cambio de una remuneración, a distancia, por vía electrónica y a petición de un destinatario a título Individual. En concreto, el presente Reglamento debe aplicarse a los prestadores de servicios intermediarios, en particular los servicios intermediarios consistentes en servicios conocidos como de «mera transmisión», de «memoria tampón» y de «alojamiento de datos», dado que el crecimiento exponencial del uso de dichos servicios, principalmente para todo tipo de fines legítimos y beneficiosos para la sociedad, también ha incrementado su importancia en la intermediación y propagación de información y actividades nocivas, incluidas las ilícitas.
- (6) En la práctica, algunos prestadores de servicios intermediarios sirven de intermediarios en servicios que pueden prestarse o no por vía electrónica, como servicios de tecnologías de la información a distancia o servicios de transporte, de hospedaje o de reparto. El presente Reglamento solo debe aplicarse a los servicios intermediarios y no afectar a los requisitos impuestos por el Derecho de la Unión o nacional en relación con productos o servicios intermediados a través de servicios intermediarios, incluidas las situaciones en las que el servicio intermediario constituye parte integral de otro servicio que no es un servicio intermediario con arreglo a especificado por la jurisprudencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea.
- (7) A fin de garantizar la eficacia de las normas establecidas en el presente Reglamento y la igualdad de condiciones de competencia en el mercado interior, dichas normas deben aplicarse a los prestadores de servicios intermediarios con independencia de su lugar de establecimiento o **ubicación**, en la medida en que **ofrezcan** servicios en la Unión, lo que se pone de manifiesto por medio de una conexión sustancial con la Unión.

¹⁰ 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 17.9.2015, p. 1).

- (8) Debe considerarse que existe tal conexión sustancial con la Unión cuando el prestador de servicios tenga un establecimiento en la Unión o, en ausencia de este, cuando exista un número significativo de **destinatarios del servicio** en uno o varios Estados miembros **en relación con su población**, o cuando se orienten actividades hacia uno o más Estados miembros. La orientación de las actividades hacia uno o más Estados miembros puede determinarse en función de todas las circunstancias pertinentes, incluidos factores como el uso de una lengua o una moneda utilizada generalmente en ese Estado miembro, o la posibilidad de encargar bienes o servicios, o el uso de un dominio **■** de primer nivel **pertinente**. La orientación de las actividades hacia un Estado miembro también puede derivarse de la disponibilidad de una aplicación en la tienda de aplicaciones nacional correspondiente, de la existencia de publicidad local o publicidad en la lengua utilizada en dicho Estado miembro, o de una gestión de las relaciones con los clientes que incluya, por ejemplo, la prestación de servicios a los clientes en la lengua comúnmente utilizada en ese Estado miembro. También debe presumirse una conexión sustancial cuando el prestador de servicios dirija sus actividades hacia uno o más Estados miembros, como se establece en el artículo 17, apartado 1, letra c), del Reglamento (UE) n.º 1215/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo¹¹. Por **el contrario**, no cabe considerar que la mera accesibilidad técnica de un sitio web desde la Unión demuestre, por ese único motivo, la existencia de una conexión sustancial con la Unión.

¹¹ **Reglamento (UE) n.º 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, p. 1).**

- (9) El presente Reglamento *armoniza plenamente las normas aplicables a los servicios intermediarios en el mercado interior con el objetivo de garantizar un entorno en línea seguro, predecible y digno de confianza y aborda la difusión de contenidos ilícitos en línea y los riesgos para la sociedad que puede generar la difusión de desinformación u otros contenidos, protegiendo eficazmente los derechos fundamentales consagrados en la Carta y facilitando la innovación. De este modo, los Estados miembros no deben adoptar ni mantener otros requisitos nacionales en las materias comprendidas en el ámbito de aplicación del presente Reglamento, a menos que este prevea explícitamente tal posibilidad, ya que ello afectaría a la aplicación directa y uniforme de las normas plenamente armonizadas aplicables a los prestadores de servicios intermediarios de conformidad con los objetivos del presente Reglamento. Lo anterior no excluye la posibilidad de aplicar otras normas de la legislación nacional aplicables a los prestadores de servicios intermediarios, de conformidad con el Derecho de la Unión, incluida la Directiva 2000/31/CE, en particular su artículo 3, cuando las disposiciones del Derecho nacional persigan otros objetivos legítimos de interés público distintos de los perseguidos por el presente Reglamento.*

- (10) **El presente Reglamento ha de entenderse sin perjuicio de *otros actos del Derecho de la Unión que regulan la prestación de servicios de la sociedad de la información en general y otros aspectos de la prestación de servicios intermediarios en el mercado interior o que precisan y complementan las normas armonizadas establecidas en el presente Reglamento, como la Directiva 2010/13/UE del Parlamento Europeo y del Consejo*¹², incluidas las disposiciones específicas establecidas en esa Directiva por lo que se refiere a las plataformas de distribución de vídeos, el Reglamento (UE) 2021/784 del Parlamento Europeo y del Consejo¹³, el Reglamento (UE) 2019/1148 del Parlamento Europeo y del Consejo¹⁴, el Reglamento (UE) 2022/... del Parlamento Europeo y del Consejo [sobre las órdenes europeas de entrega y conservación de pruebas electrónicas a efectos de enjuiciamiento penal], la Directiva (UE) .../... del Parlamento Europeo y del Consejo [por la que se establecen normas armonizadas para la designación de representantes legales a efectos de recabar pruebas para procesos penales], el Reglamento (UE) 2019/1150 del Parlamento Europeo y del Consejo¹⁵, la Directiva 2002/58/CE del Parlamento Europeo y del Consejo¹⁶ y el Reglamento (UE) 2021/1232 del Parlamento Europeo y del Consejo¹⁷. Análogamente, por motivos de**

¹² *Directiva 2010/13/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 10 de marzo de 2010, sobre la coordinación de determinadas disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros relativas a la prestación de servicios de comunicación audiovisual (Directiva de servicios de comunicación audiovisual) (DO L 95 de 15.4.2010, p. 1).*

¹³ *Reglamento (UE) 2021/784 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2021, sobre la lucha contra la difusión de contenidos terroristas en línea (DO L 172 de 17.5.2021, p. 79).*

¹⁴ *Reglamento (UE) 2019/1148 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de junio de 2019, sobre la comercialización y la utilización de precursores de explosivos, por el que se modifica el Reglamento (CE) n.º 1907/2006 y se deroga el Reglamento (UE) n.º 98/2013 (DO L 186 de 11.7.2019, p. 1).*

¹⁵ *Reglamento (UE) 2019/1150 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de junio de 2019, sobre el fomento de la equidad y la transparencia para los usuarios profesionales de servicios de intermediación en línea (DO L 186 de 11.7.2019, p. 57).*

¹⁶ *Directiva 2002/58/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de julio de 2002, relativa al tratamiento de los datos personales y a la protección de la intimidad en el sector de las comunicaciones electrónicas (Directiva sobre la privacidad y las comunicaciones electrónicas) (DO L 201 de 31.7.2002, p. 37).*

¹⁷ *Reglamento (UE) 2021/1232 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de julio de 2021, por el que se establece una excepción temporal a determinadas disposiciones de la Directiva 2002/58/CE en lo que respecta al uso de tecnologías por proveedores de servicios de comunicaciones interpersonales independientes de la numeración para el tratamiento de*

claridad, también debe precisarse que el presente Reglamento ha de entenderse sin perjuicio del Derecho de la Unión en materia de protección de los consumidores, en particular la Directiva 2005/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo¹⁸, la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo¹⁹, el Reglamento (UE) 2017/2394 del Parlamento Europeo y del Consejo²⁰, el Reglamento (UE) 2019/1020 del Parlamento Europeo y del Consejo,²¹ la Directiva 2001/95/CE del Parlamento Europeo y del Consejo²², la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo²³ y la Directiva 93/13/CEE del Parlamento Europeo y del Consejo²⁴, y en materia de protección de los datos personales, en particular el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo²⁵ y el Reglamento (UE) n.º 1215/2012. El presente

datos personales y de otro tipo con fines de lucha contra los abusos sexuales de menores en línea (DO L 274 de 30.7.2021, p. 41).

- ¹⁸ *Directiva 2005/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de mayo de 2005, relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores en el mercado interior, que modifica la Directiva 84/450/CEE del Consejo, las Directivas 97/7/CE, 98/27/CE y 2002/65/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo («Directiva sobre las prácticas comerciales desleales») (DO L 149 de 11.6.2005, p. 22).*
- ¹⁹ *Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores, por la que se modifican la Directiva 93/13/CEE del Consejo y la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y se derogan la Directiva 85/577/CEE del Consejo y la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo (DO L 304 de 22.11.2011, p. 64).*
- ²⁰ *Reglamento (UE) 2017/2394 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2017, sobre la cooperación entre las autoridades nacionales responsables de la aplicación de la legislación en materia de protección de los consumidores y por el que se deroga el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 (DO L 345 de 27.12.2017, p. 1).*
- ²¹ *Reglamento (UE) 2019/1020 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de junio de 2019, relativo a la vigilancia del mercado y la conformidad de los productos y por el que se modifican la Directiva 2004/42/CE y los Reglamentos (CE) n.º 765/2008 y (UE) n.º 305/2011 (DO L 169 de 25.6.2019, p. 1).*
- ²² *Directiva 2001/95/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 3 de diciembre de 2001, relativa a la seguridad general de los productos (DO L 11 de 15.1.2002, p. 4).*
- ²³ *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) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (DO L 165 de 18.6.2013, p. 63).*
- ²⁴ *Directiva 93/13/CEE del Consejo, de 5 de abril de 1993, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores (DO L 95 de 21.4.1993, p. 29).*
- ²⁵ *Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) (DO L 119 de 4.5.2016, p. 1).*

Reglamento también ha de entenderse sin perjuicio de las normas de la Unión en el ámbito del Derecho internacional privado, en particular las relativas a la competencia judicial, el reconocimiento y la ejecución de resoluciones judiciales en materia civil y mercantil, y a la ley aplicable a las obligaciones contractuales y extracontractuales. La protección de las personas físicas con respecto al tratamiento de los datos personales se rige exclusivamente por las disposiciones del Derecho de la Unión sobre esa materia, en particular el Reglamento (UE) 2016/679 y la Directiva 2002/58/CE. El presente Reglamento ha de entenderse, además, sin perjuicio de las normas del Derecho de la Unión en materia de condiciones laborales *y de las normas del Derecho de la Unión en el ámbito de la cooperación judicial en materia civil y penal. No obstante, en la medida en que estas normas persiguen los mismos objetivos que los establecidos en el presente Reglamento, las normas del presente Reglamento se aplican a cuestiones que esos otros actos no resuelven, o no por completo, así como a problemas para los que esos otros actos dejan abierta la posibilidad de que los Estados miembros adopten determinadas medidas de ámbito nacional.*

- (11) Conviene aclarar que el presente Reglamento ha de entenderse sin perjuicio de las normas del Derecho de la Unión en materia de derechos de autor y derechos conexos, *incluidas las Directivas 2001/29/CE²⁶, 2004/48/CE²⁷ y (UE) 2019/790²⁸ del Parlamento Europeo y del Consejo*, que establecen normas y procedimientos específicos que no deben verse afectados.

²⁶ *Directiva 2001/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 22 de mayo de 2001, relativa a la armonización de determinados aspectos de los derechos de autor y derechos afines a los derechos de autor en la sociedad de la información (DO L 167 de 22.6.2001, p. 10).*

²⁷ *Directiva 2004/48/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004, relativa al respeto de los derechos de propiedad intelectual (DO L 157 de 30.4.2004, p. 45).*

²⁸ *Directiva (UE) 2019/790 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de abril de 2019, sobre los derechos de autor y derechos afines en el mercado único digital y por la que se modifican las Directivas 96/9/CE y 2001/29/CE (DO L 130 de 17.5.2019, p. 92).*

- (12) A fin de alcanzar el objetivo de garantizar un entorno en línea seguro, predecible y **digno de confianza**, para los efectos del presente Reglamento, el concepto de «contenido ilícito» debe **reflejar a grandes rasgos las normas vigentes en el entorno fuera de línea**; **concretamente, este concepto debe** definirse de manera amplia **para abarcar la** información relacionada con contenidos, productos servicios y actividades de carácter ilícito. En particular, debe entenderse que dicho concepto se refiere a información, sea cual sea su forma, que sea de por sí ilícita con arreglo a la legislación aplicable, como los delitos de incitación al odio o los contenidos terroristas y los contenidos discriminatorios ilícitos, o que **las normas aplicables consideren ilícita por estar relacionada** con actividades ilícitas. **Ejemplos de ello son** el intercambio de imágenes que representen abusos sexuales de menores, el intercambio ilícito no consentido de imágenes privadas, el acoso en línea, la venta de productos no conformes o falsificados, **la venta de productos o la prestación de servicios que infrinjan la legislación en materia de protección de los consumidores**, el uso no autorizado de material protegido por derechos de autor, **la oferta ilegal de servicios de alojamiento o la venta ilegal de animales vivos**. **En cambio, el vídeo presencial de la comisión de un posible delito no debe considerarse contenido ilícito por el mero hecho de que muestre un acto ilícito, cuando la grabación o difusión pública de dicho vídeo no sea ilegal con arreglo al Derecho nacional o de la Unión**. En este sentido, es irrelevante tanto que el carácter ilícito de la información o actividad se derive del Derecho de la Unión o de legislación nacional **conforme con** el Derecho de la Unión como la naturaleza o materia precisa de la legislación en cuestión.

- (13) Habida cuenta de las características concretas de los servicios considerados y la correspondiente necesidad de someter a sus prestadores a determinadas obligaciones específicas, es preciso distinguir, dentro de la categoría general de prestadores de servicios de alojamiento de datos que se define en el presente Reglamento, la subcategoría de las plataformas en línea. Cabe definir a las plataformas en línea, como las redes sociales o los mercados en línea, como prestadores de servicios de alojamiento de datos que no solo almacenan información proporcionada por los destinatarios del servicio a petición de estos, sino que además difunden dicha información al público, de nuevo a petición de dichos destinatarios. Sin embargo, a fin de evitar la imposición de obligaciones excesivamente genéricas, los prestadores de servicios de alojamiento de datos no deben ser considerados plataformas en línea cuando la difusión al público sea tan solo una característica menor o meramente accesorio ***que esté inextricablemente unida a otro servicio o una funcionalidad menor del servicio principal*** y dicha característica ***o funcionalidad*** no pueda utilizarse, por razones técnicas objetivas, sin ese otro servicio principal, y la integración de dicha característica ***o funcionalidad*** no sea un medio para eludir la aplicabilidad de las disposiciones del presente Reglamento aplicables a las plataformas en línea. Por ejemplo, la sección de comentarios de un periódico en línea podría ser una característica de esta índole, cuando no quepa duda de que es auxiliar al servicio principal constituido por la publicación de noticias bajo la responsabilidad editorial del editor. ***A efectos del presente Reglamento, los servicios de computación en nube o de alojamiento web no deben ser considerados plataformas en línea cuando la difusión al público de contenidos concretos constituya una característica menor y auxiliar o una funcionalidad menor de dichos servicios. Además, los servicios de computación en nube y de alojamiento web que sirven como infraestructura, como los servicios infraestructurales de almacenamiento y computación para una aplicación basada en internet, un sitio web o una plataforma en línea, no deben ser considerados en sí mismos servicios de difusión al público de la información almacenada o tratada a petición de un destinatario de la aplicación, el sitio web o la plataforma que alojen. En cambio, el almacenamiento de comentarios en una red social debe ser considerado un servicio de plataforma en línea cuando no quepa duda de que no es una característica menor del servicio ofrecido, aunque sea accesorio a la publicación de las entradas de los destinatarios del servicio.***

- (14) El concepto de «difusión al público», tal como se utiliza en el presente Reglamento, debe implicar que la información se ponga a disposición de un número potencialmente ilimitado de personas, es decir, hacer que la información sea fácilmente accesible para los ***destinatarios del servicio*** en general, sin necesidad de que el destinatario del servicio que proporciona la información haga nada más, sean quienes sean las personas que efectivamente obtengan acceso a la información en cuestión. ***Por consiguiente, cuando el acceso a la información requiera la inscripción o la admisión en un grupo de destinatarios del servicio, solo debe considerarse que dicha información ha sido difundida al público cuando los destinatarios del servicio que deseen acceder a la información se inscriban o sean admitidos automáticamente sin que un ser humano decida o escoja a quién se concede el acceso.*** Los servicios de comunicaciones interpersonales definidos en la Directiva (UE) 2018/1972 del Parlamento Europeo y del Consejo²⁹, como los correos electrónicos o los servicios de mensajería privada, quedan fuera del ámbito de ***la definición de plataformas en línea, ya que se utilizan para la comunicación interpersonal entre un número finito de personas determinado por el remitente de la comunicación. No obstante, las obligaciones establecidas en el presente Reglamento para los prestadores de plataformas en línea pueden aplicarse a los servicios que permitan poner información a disposición de un número potencialmente ilimitado de destinatarios, no determinado por el remitente de la comunicación, por ejemplo a través de grupos públicos o canales abiertos.*** La información solo debe considerarse difundida al público en el sentido del presente Reglamento cuando ello ocurra a petición directa del destinatario del servicio que ha proporcionado la información.

²⁹ ***Directiva (UE) 2018/1972 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de diciembre de 2018, por la que se establece el Código Europeo de las Comunicaciones Electrónicas (DO L 321 de 17.12.2018, p. 36).***

- (15) Cuando algunos de los servicios prestados por un prestador estén sujetos al presente Reglamento y otros no, o cuando los servicios prestados por un prestador estén sujetos a diferentes secciones del presente Reglamento, las disposiciones pertinentes del Reglamento solo deben aplicarse a los servicios sujetos a su ámbito de aplicación.
- (16) La seguridad jurídica que proporciona el marco horizontal de exenciones condicionadas de la responsabilidad de los prestadores de servicios intermediarios, establecido en la Directiva 2000/31/CE, ha hecho posible la aparición de muchos servicios novedosos y su expansión en el mercado interior. Por consiguiente, dicho marco debe conservarse. Sin embargo, en vista de las divergencias en la transposición y aplicación de las normas pertinentes en el ámbito nacional, y por motivos de claridad y coherencia, dicho marco debe incorporarse al presente Reglamento. También es necesario precisar determinados elementos de ese marco teniendo en cuenta de la jurisprudencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea.
- (17) Las normas pertinentes del capítulo II solo deben determinar cuándo no se pueden exigir responsabilidades al prestador de servicios intermediarios de que se trate en relación con contenidos ilícitos proporcionados por los destinatarios del servicio. No cabe entender que esas disposiciones sienten una base positiva para establecer cuándo se pueden exigir responsabilidades a un prestador, determinación que corresponde a las normas aplicables del Derecho de la Unión o nacional. Asimismo, las exenciones de responsabilidad estipuladas en el presente Reglamento deben aplicarse a cualquier tipo de responsabilidad respecto de cualquier tipo de contenido ilícito, sea cual sea la materia o naturaleza precisa de esas disposiciones legales.

- (18) Las exenciones de responsabilidad establecidas en el presente Reglamento no deben aplicarse cuando, en lugar de limitarse a la prestación neutra de los servicios mediante un tratamiento meramente técnico y automático de la información proporcionada por el destinatario del servicio, el prestador de servicios intermediarios desempeñe un papel activo de tal índole que le confiera conocimiento de dicha información o control sobre ella. En consecuencia, no cabe acogerse a dichas exenciones cuando las responsabilidades se deriven de información no proporcionada por el destinatario del servicio, sino por el propio prestador del servicio intermediario, incluido el caso en que la información se haya elaborado bajo la responsabilidad editorial de dicho prestador.
- (19) En vista de la distinta naturaleza de las actividades de «mera transmisión», «memoria tampón» y «alojamiento de datos» y la diferente posición y capacidad de los prestadores de los servicios en cuestión, es necesario diferenciar las normas aplicables a dichas actividades, en la medida en que, en virtud del presente Reglamento, estén sujetas a distintos requisitos y condiciones y su ámbito de aplicación sea diferente, a la luz de la interpretación del Tribunal de Justicia de la Unión Europea.

- (20) ***Cuando*** un prestador de servicios intermediarios ***colabore*** deliberadamente con un destinatario del servicio a fin de llevar a cabo actividades ilícitas, ***se ha de considerar que el servicio no se prestó de forma*** neutra y, por tanto, ***el prestador*** no debe poder acogerse a las exenciones de responsabilidad establecidas en el presente Reglamento. ***Así ocurre, por ejemplo, cuando el prestador ofrece sus servicios con el propósito principal de facilitar actividades ilícitas, por ejemplo, manifestando explícitamente que su propósito es el de facilitar actividades ilícitas o que sus servicios son adecuados a tal fin. El mero hecho de que un servicio ofrezca transmisiones cifradas o cualquier otro sistema que impida la identificación del usuario no debe considerarse en sí mismo que facilite actividades ilícitas.***
- (21) Un prestador debe poder acogerse a las exenciones de responsabilidad en el caso de servicios de «mera transmisión» y «memoria tampón» cuando no tenga nada que ver con la información que se ha transmitido ***o a la que se accede***. Esto requiere, entre otras cosas, que el prestador no modifique la información que transmite ***o a la que da acceso***. Sin embargo, no cabe entender que este requisito abarque manipulaciones de carácter técnico que tengan lugar durante la transmisión ***o el acceso, siempre que*** dichas manipulaciones no alteren la integridad de la información que se transmite ***o a la que se da acceso***.

- (22) Para poder acogerse a la exención de responsabilidad de los servicios de alojamiento de datos, el prestador debe, en el momento en que tenga conocimiento efectivo de **actividades o** contenidos ilícitos, actuar de manera diligente para retirar dichos contenidos o inhabilitar el acceso a ellos. La retirada o inhabilitación del acceso debe llevarse a cabo respetando **los derechos fundamentales de los destinatarios del servicio, incluido el derecho a la** libertad de expresión **y de información**. El prestador puede obtener dicho conocimiento efectivo **del carácter ilícito de los contenidos**, entre otras vías, a través de investigaciones realizadas por iniciativa propia o de avisos recibidos de personas físicas o entidades de conformidad con el presente Reglamento en la medida en que dichos avisos sean suficientemente precisos y estén adecuadamente fundamentados para que un operador económico diligente, de manera razonable, pueda detectar y evaluar el contenido presuntamente ilícito y, en su caso, actuar contra él. ***Sin embargo, no cabe considerar que dicho conocimiento efectivo se obtenga por el mero hecho de que el prestador sea consciente, de manera general, de que su servicio también se utiliza para almacenar contenidos ilícitos. Además, el hecho de que un prestador indexe automáticamente los contenidos cargados en su servicio, tenga una función de búsqueda y recomiende contenidos basándose en los perfiles o preferencias de los destinatarios del servicio no es motivo suficiente para considerar que dicho prestador tenga un conocimiento «específico» de las actividades ilegales llevadas a cabo en esa plataforma o de los contenidos ilícitos almacenados en ella.***

(22 bis) La exención de responsabilidad no debe aplicarse cuando el destinatario del servicio actúe bajo la autoridad o el control del prestador de un servicio de alojamiento de datos. Por ejemplo, cuando el prestador de una plataforma en línea que permite a los consumidores celebrar contratos a distancia con comerciantes determine el precio de los bienes o servicios ofertados por el comerciante, se podría considerar que el comerciante actúa bajo la autoridad o el control de dicha plataforma en línea.

- (23) A fin de garantizar la protección efectiva de los consumidores que efectúan transacciones comerciales intermediadas en línea, determinados prestadores de servicios de alojamiento de datos, en concreto, las plataformas en línea que permiten a los consumidores celebrar contratos a distancia con comerciantes, no deben poder acogerse a la exención de responsabilidad aplicable a los prestadores de servicios de alojamiento de datos establecida en el presente Reglamento, en la medida en que dichas plataformas en línea presenten la información pertinente relativa a las transacciones en cuestión de manera que induzca a los consumidores a creer que la información ha sido facilitada por las propias plataformas en línea o por **comerciantes** que actúan bajo su autoridad o control, y que dichas plataformas en línea tienen por tanto conocimiento de la información o control sobre ella, aunque puede que en realidad no sea así. ***Podría ser el caso, por ejemplo, de una plataforma en línea que no muestre claramente la identidad del comerciante de conformidad con el presente Reglamento, de una plataforma en línea que no revele dicha identidad o los datos de contacto hasta después de la formalización del contrato celebrado entre un comerciante y un consumidor, o de esas plataformas en línea cuando comercialicen el producto o servicio en su propio nombre en lugar de utilizar el nombre del comerciante que lo suministrará.*** A este respecto, debe determinarse de manera objetiva, teniendo en cuenta todas las circunstancias pertinentes, si la presentación podría inducir a un consumidor medio ■ a tener esa percepción.
- (24) Las exenciones de responsabilidad establecidas en el presente Reglamento no deben afectar a la posibilidad de que se dicten requerimientos de distinta índole contra los prestadores de servicios intermediarios, aunque cumplan las condiciones establecidas como parte de tales exenciones. Dichos requerimientos podrían consistir, en particular, en órdenes de tribunales o autoridades administrativas por las que se exija poner fin a una infracción o impedirla, por ejemplo, mediante la retirada de los contenidos ilícitos especificados en dichas órdenes, dictadas de conformidad con el Derecho de la Unión, o la inhabilitación del acceso a esos contenidos.

- (25) A fin de crear seguridad jurídica y no desincentivar las actividades destinadas a detectar e identificar contenidos ilícitos y actuar contra ellos que los prestadores de ***todas las categorías de*** servicios intermediarios puedan llevar a cabo de forma voluntaria, conviene aclarar que el mero hecho de que los prestadores realicen esa clase de actividades no supone que ya no puedan acogerse a las exenciones de responsabilidad estipuladas en el presente Reglamento, siempre que esas actividades se lleven a cabo de buena fe y con diligencia. ***La condición de actuar de buena fe y con diligencia debe implicar actuar de manera objetiva, no discriminatoria y proporcionada, teniendo debidamente en cuenta los derechos e intereses legítimos de todas las partes implicadas, y proporcionar las garantías necesarias contra la retirada injustificada de contenidos lícitos, de conformidad con el objetivo y los requisitos del presente Reglamento. A tal fin, los proveedores de que se trate deben, por ejemplo, adoptar medidas razonables para garantizar que, cuando se utilicen herramientas automatizadas para llevar a cabo tales actividades, la tecnología tenga la fiabilidad suficiente para limitar en la mayor medida posible el porcentaje de errores.*** Además, conviene aclarar que el mero hecho de que esos prestadores adopten medidas, de buena fe, para cumplir los requisitos del Derecho de la Unión, incluidos los establecidos en el presente Reglamento en lo que respecta a la aplicación de sus condiciones, no debe excluir la posibilidad de que se acojan a esas exenciones de responsabilidad. Por consiguiente, las actividades y medidas que un determinado prestador pueda haber adoptado no deben tenerse en cuenta a la hora de determinar si el prestador puede acogerse a una exención de responsabilidad, en particular en lo que se refiere a si presta su servicio de forma neutra y, por tanto, puede quedar sujeto al ámbito de aplicación de la disposición pertinente, sin que este criterio implique, no obstante, que el prestador pueda necesariamente acogerse a ella. ***Las acciones voluntarias no deben utilizarse para eludir las obligaciones de todos los prestadores de servicios intermediarios en virtud del presente Reglamento.***

- (26) Si bien las normas del capítulo II del presente Reglamento se concentran en la exención de responsabilidad de los prestadores de servicios intermediarios, es importante recordar que, pese al importante papel que, por general, desempeñan esos prestadores, el problema de los contenidos y las actividades ilícitos en línea no debe abordarse poniendo el foco únicamente en sus responsabilidades. En la medida de lo posible, los terceros afectados por contenidos ilícitos transmitidos o almacenados en línea deben intentar resolver los conflictos relativos a dichos contenidos sin involucrar a los prestadores de servicios intermediarios en cuestión. Los destinatarios del servicio deben responder, cuando así lo dispongan las normas aplicables del Derecho de la Unión y nacional que determinen tales responsabilidades, de los contenidos ilícitos que proporcionen y puedan difundir a través de servicios intermediarios. En su caso, otros actores, por ejemplo, los moderadores de grupos en entornos en línea cerrados, especialmente grandes grupos, también deben contribuir a evitar la propagación de contenidos ilícitos en línea, de conformidad con la legislación aplicable. Además, cuando sea necesario involucrar a los prestadores de servicios de la sociedad de la información, incluidos los prestadores de servicios intermediarios, cualquier solicitud u orden de involucrarlos debe dirigirse, por regla general, al *prestador específico* que posea la capacidad técnica y operativa para actuar contra elementos de contenido ilícito concretos, a fin de prevenir y minimizar los posibles efectos negativos para la disponibilidad y accesibilidad de información que no constituya contenido ilícito.

- (27) Desde el año 2000, han aparecido nuevas tecnologías que mejoran la disponibilidad, eficiencia, velocidad, fiabilidad, capacidad y seguridad de los sistemas de transmisión, **localización** y almacenamiento de datos en línea, de forma que se ha creado un ecosistema en línea cada vez más complejo. En este sentido, conviene recordar que los prestadores de servicios que establecen y facilitan la arquitectura lógica subyacente y el correcto funcionamiento de internet, incluidas las funciones técnicas accesorias, también pueden acogerse a las exenciones de responsabilidad establecidas en el presente Reglamento, en la medida en que sus servicios cumplan los requisitos para considerarse de «mera transmisión», «memoria tampón» o «alojamiento de datos». Dichos servicios pueden incluir, según el caso **y entre otros, motores de búsqueda en línea**, redes de área local inalámbricas, sistemas de nombres de dominio (DNS), registros de nombres de dominio de primer nivel, **registradores**, autoridades de certificación que expiden certificados digitales, **redes virtuales privadas, servicios de infraestructuras en la nube** o redes de suministro de contenidos, que habiliten, **localicen** o mejoren las funciones de otros prestadores de servicios intermediarios. Del mismo modo, los servicios utilizados con fines de comunicación también han evolucionado de forma considerable, así como los medios técnicos para su prestación, dando lugar a servicios en línea como la transmisión de voz por internet, los servicios de mensajería y los servicios de correo electrónico vía web, que envían las comunicaciones a través de un servicio de acceso a internet. También esos servicios pueden acogerse a las exenciones de responsabilidad, en la medida en que cumplan los requisitos para ser considerados de «mera transmisión», «memoria tampón» o «alojamiento de datos».

(27 bis) Los servicios intermediarios abarcan una gran variedad de actividades económicas que tienen lugar en línea y que se desarrollan continuamente para ofrecer una transmisión de información rápida, segura y protegida, y para garantizar la comodidad de todos los participantes del ecosistema en línea. Por ejemplo, los servicios intermediarios de «mera transmisión» incluyen categorías genéricas de servicios como los puntos de intercambio de internet, los puntos de acceso inalámbrico, las redes privadas virtuales, los servicios y los dispositivos de resolución de DNS, los registros de nombres de dominio de primer nivel, los registradores, las autoridades de certificación que expiden certificados digitales, la transmisión de voz por internet y otros servicios de comunicación interpersonal, mientras que son ejemplos genéricos de servicios intermediarios de «memoria tampón» el suministro únicamente de redes de distribución de contenidos, los proxies inversos y los proxies de adaptación de contenidos. Estos servicios son cruciales para garantizar una transmisión fluida y eficiente de la información suministrada en internet. Ejemplos de «servicios de alojamiento de datos» son categorías de servicios como la computación en la nube, el alojamiento web, los servicios remunerados de referenciación o los servicios que permiten compartir información y contenidos en línea, incluido el almacenamiento y el intercambio de archivos. Los servicios intermediarios pueden prestarse de forma aislada, como parte de otro tipo de servicio intermediario, o al mismo tiempo que otros servicios intermediarios. El hecho de que un servicio específico constituya un servicio de mera transmisión, de memoria tampón o de alojamiento de datos depende únicamente de sus funcionalidades técnicas, que pueden evolucionar con el tiempo, y debe evaluarse caso por caso.

- (28) Los prestadores de servicios intermediarios no deben estar sujetos, ***ni de Derecho ni de hecho***, a una obligación de supervisión con respecto a obligaciones de carácter general. Esto no afecta a las obligaciones de supervisión en un caso específico y, en particular, no afecta a las órdenes dictadas por las autoridades nacionales de conformidad con la legislación nacional, ***de conformidad con el Derecho de la Unión, con arreglo a la interpretación del Tribunal de Justicia de la Unión Europea***, y de conformidad con las condiciones estipuladas en el presente Reglamento. Nada de lo dispuesto en el presente Reglamento debe interpretarse como la imposición de una obligación general de supervisión o de búsqueda activa de hechos, o una obligación general de que los prestadores adopten medidas proactivas en relación con contenidos ilícitos.

- (29) En función del ordenamiento jurídico de cada Estado miembro y de la rama del Derecho de que se trate, las autoridades nacionales judiciales o administrativas, ***incluidas las autoridades policiales***, pueden ordenar a los prestadores de servicios intermediarios que actúen ***contra uno o más*** elementos de contenido ilícito concretos o que proporcionen ***determinada*** información ***concreta***. Las leyes nacionales que sirven de base para dictar tales órdenes presentan diferencias considerables y las órdenes se han de aplicar cada vez más en situaciones transfronterizas. A fin de garantizar que esas órdenes puedan cumplirse de manera efectiva y eficiente, ***en particular en un contexto transfronterizo***, de modo que las autoridades públicas afectadas puedan llevar a cabo su cometido y los prestadores no se vean sometidos a cargas desproporcionadas, sin afectar indebidamente a los derechos e intereses legítimos de terceros, es necesario someter tales órdenes a determinadas condiciones y establecer ciertos requisitos complementarios relativos a su tramitación. ***Por consiguiente, el presente Reglamento solo debe armonizar determinadas condiciones mínimas específicas que dichas órdenes deben cumplir para que se genere la obligación de los prestadores de servicios intermediarios de informar a las autoridades sobre el curso dado a dichas órdenes. El presente Reglamento no proporciona, por tanto, una base jurídica para la emisión de tales órdenes ni regula su ámbito de aplicación territorial o su ejecución transfronteriza.***

El Derecho de la Unión o nacional aplicable al amparo del cual se dicten dichas órdenes puede exigir más condiciones y también debe servir de base para la ejecución de las órdenes respectivas. En caso de incumplimiento de tales órdenes, el Estado miembro emisor debe poder ejecutarlas de conformidad con su Derecho nacional. La legislación nacional aplicable debe ser conforme con el Derecho de la Unión, incluidas la Carta y las disposiciones del TFUE relativas a la libertad de establecimiento y a la libre prestación de servicios dentro de la Unión[, en particular por lo que respecta a los servicios de apuestas y juego en línea]. De modo análogo, la aplicación de dichas leyes nacionales para la ejecución de las órdenes respectivas se entiende sin perjuicio de los actos jurídicos aplicables de la Unión o de los acuerdos internacionales celebrados por la Unión o por los Estados miembros en relación con el reconocimiento, la ejecución y la ejecución transfronterizos de dichas órdenes, en particular en materia civil y penal. Por otra parte, la ejecución de la obligación de informar a las autoridades sobre el curso dado a las órdenes, a diferencia de la ejecución de la propia orden, debe estar sujeta a las normas del capítulo IV.

- (29 bis) El prestador de servicios intermediarios debe informar a la autoridad emisora del curso dado a las órdenes sin dilaciones indebidas, observando los plazos establecidos en la legislación nacional o de la Unión pertinente.**
- (30) Las autoridades nacionales pertinentes deben poder emitir tales órdenes contra contenidos considerados ilícitos u órdenes de entrega de información sobre la base del Derecho de la Unión o del Derecho nacional conforme con el Derecho de la Unión, en particular la Carta, y dirigirlas a los prestadores de servicios intermediarios, incluidos los establecidos en otro Estado miembro. No obstante, esto debe entenderse sin perjuicio del Derecho de la Unión en el ámbito de la cooperación judicial en materia civil o penal, incluidos el Reglamento (UE) n.º 1215/2012 y el Reglamento (UE) 2022/... [sobre las órdenes europeas de entrega y conservación de pruebas electrónicas a efectos de enjuiciamiento penal], y del Derecho procesal penal o civil nacional. Por consiguiente, cuando dichas legislaciones establezcan, en el contexto de procedimientos penales o civiles, condiciones adicionales o incompatibles con las establecidas en el presente Reglamento en relación con las órdenes de actuación contra contenidos ilícitos o de entrega de información, las condiciones establecidas en el presente Reglamento podrán no aplicarse o adaptarse. En particular, la obligación del coordinador de servicios digitales del Estado miembro de la autoridad emisora de transmitir una copia de las órdenes a todos los demás coordinadores de servicios digitales puede no aplicarse en el contexto de un proceso penal o puede adaptarse, cuando así lo disponga la legislación procesal penal nacional que sea aplicable.**

Además, la obligación de que las órdenes contengan una motivación que explique los motivos por los que la información es ilícita puede adaptarse, en caso necesario, con arreglo a la legislación procesal penal nacional aplicable para la prevención, investigación, detección y enjuiciamiento de infracciones penales. Por último, la obligación de los prestadores de servicios intermediarios de informar al destinatario del servicio puede retrasarse de conformidad con la legislación aplicable de la Unión o nacional, en particular en el contexto de un proceso penal, civil o administrativo. Además, las órdenes de actuación deben dictarse de conformidad con el Reglamento (UE) 2016/679, y con la prohibición establecida en el presente Reglamento de imponer obligaciones generales de supervisar información o de buscar activamente hechos o circunstancias que indiquen actividades ilícitas. Las condiciones y requisitos establecidos en el presente Reglamento que se aplican a las órdenes de actuación contra contenidos ilícitos han de entenderse sin perjuicio de otros actos de la Unión que establecen sistemas similares de actuación contra determinados tipos de contenidos ilícitos, como el Reglamento (UE) 2021/784, el Reglamento (UE) 2019/1020 o el Reglamento (UE) 2017/2394, que confiere competencias específicas para ordenar la entrega de información a las autoridades de los Estados miembros encargadas de la aplicación de la legislación de protección de los consumidores, mientras que las condiciones y requisitos que se aplican a las órdenes de entrega de información han de entenderse sin perjuicio de otros actos de la Unión que establecen disposiciones pertinentes análogas en sectores concretos.

Dichos requisitos y condiciones han de entenderse sin perjuicio de las normas de retención y conservación establecidas en la legislación nacional aplicable, de conformidad con el Derecho de la Unión, y las solicitudes de confidencialidad efectuadas por las autoridades policiales en relación con la no divulgación de información. ***Las condiciones y requisitos aplicables a las órdenes de actuación contra contenidos ilícitos con arreglo al presente Reglamento no deben afectar a la posibilidad de que los Estados miembros exijan a un prestador de servicios intermediarios que impida una infracción, de conformidad con el Derecho de la Unión, incluido el presente Reglamento, y en particular con la prohibición de las obligaciones generales de supervisión. Las condiciones y requisitos establecidos en el presente Reglamento deben cumplirse a más tardar en el momento de transmisión de la orden al prestador de que se trate. Por consiguiente, la orden puede adoptarse en una de las lenguas oficiales de la autoridad de emisión del Estado miembro. Ahora bien, cuando esta lengua sea distinta de la declarada por el prestador de servicios intermediarios o de otra lengua oficial de la Unión acordada bilateralmente entre la autoridad que emite la orden y el prestador de servicios intermediarios, la transmisión de la orden debe ir acompañada de una traducción de, al menos, los elementos de la orden que se establecen en el presente Reglamento. Cuando un prestador de servicios intermediarios haya acordado bilateralmente utilizar una determinada lengua con las autoridades de un Estado miembro, se le debe exhortar a que acepte las órdenes en la misma lengua emitidas por autoridades de otros Estados miembros. Las órdenes deben incluir elementos que permitan al destinatario saber cuál es la autoridad emisora, incluidos, en su caso, los datos de contacto de un punto de contacto de dicha autoridad, y verificar la autenticidad de la orden.***

- (31) El ámbito territorial de las órdenes de actuación contra contenidos ilícitos debe establecerse con claridad sobre la base del Derecho de la Unión o nacional aplicable que permita dictarlas y no debe exceder de lo estrictamente necesario para el cumplimiento de sus objetivos. En ese sentido, la autoridad judicial o administrativa nacional, ***incluidas las autoridades policiales***, que dicte la orden debe buscar un equilibrio entre el objetivo que la orden pretenda alcanzar, de acuerdo con la base jurídica que haya permitido dictarla, y los derechos e intereses legítimos de todos los terceros que puedan verse afectados por dicha orden, en particular sus derechos fundamentales conferidos por la Carta. ***En particular en los contextos transfronterizos, el efecto de la orden debe limitarse, en principio, al territorio del Estado miembro emisor, a menos que el carácter ilícito del contenido se derive directamente del Derecho de la Unión o la autoridad emisora considere que los derechos en cuestión requieren un ámbito territorial más amplio, de conformidad con el Derecho de la Unión y el Derecho internacional, teniendo en cuenta al mismo tiempo los intereses de la cortesía internacional.***
- (32) Las órdenes de entrega de información reguladas por el presente Reglamento afectan al suministro de información específica acerca de destinatarios concretos del servicio intermediario de que se trate, que estén identificados en dichas órdenes con el fin de determinar si los destinatarios de los servicios cumplen con las normas de la Unión o nacionales aplicables. ***Dichas órdenes podrían solicitar información destinada a permitir la identificación de los destinatarios del servicio de que se trate.*** Por consiguiente, las órdenes relativas a información sobre un grupo de destinatarios del servicio que no estén identificados específicamente, incluidas las órdenes de entrega de información agregada necesaria para fines estadísticos o para la formulación de políticas basadas en datos contrastados, no ***están cubiertas*** por ***las obligaciones*** del presente Reglamento ***relativas a*** la entrega de información.

- (33) Las órdenes de actuación contra contenidos ilícitos y de entrega de información están sujetas a las normas que salvaguardan la competencia del Estado miembro de establecimiento del prestador de servicios al que se dirigen y recogen posibles excepciones a dicha competencia en determinados casos, contemplados en el artículo 3 de la Directiva 2000/31/CE, únicamente si se cumplen las condiciones de dicho artículo. Dado que las órdenes en cuestión se refieren, respectivamente, a elementos de contenido e información concretos de carácter ilícito, cuando se dirigen a prestadores de servicios intermediarios establecidos en otro Estado miembro, no limitan, en principio, la libertad de dichos prestadores de prestar sus servicios a través de las fronteras. Por consiguiente, no se aplican con respecto a esas órdenes las normas del artículo 3 de la Directiva 2000/31/CE, incluidas las que se refieren a la necesidad de justificar medidas de excepción a la competencia del Estado miembro de establecimiento del prestador de servicios por determinados motivos que se especifican y las que se refieren a la notificación de dichas medidas.

(33 bis) Entre las obligaciones de informar sobre las vías de recurso a disposición del prestador del servicio y del destinatario del servicio que haya suministrado el contenido está la de informar sobre los mecanismos administrativos de tramitación de reclamaciones y recursos judiciales, incluidos los recursos contra las órdenes dictadas por las autoridades judiciales. Además, los coordinadores de servicios digitales podrían desarrollar herramientas y orientaciones nacionales en relación con los mecanismos de reclamación y recurso aplicables en sus respectivos territorios, a fin de facilitar el acceso de los destinatarios del servicio a dichos mecanismos. Por último, al aplicar el presente Reglamento, los Estados miembros deben respetar el derecho fundamental a la tutela judicial efectiva y a un juez imparcial, tal como se establece en el artículo 47 de la Carta. Por tanto, el presente Reglamento no debe impedir a las autoridades judiciales o administrativas nacionales pertinentes, con arreglo al Derecho de la Unión o nacional aplicable, emitir una orden para restablecer contenidos cuando dichos contenidos se ajusten a las condiciones del prestador de servicios intermediarios, pero el prestador de servicios los haya considerado ilícitos erróneamente y se hubiesen retirado.

(34) A fin de cumplir los objetivos del presente Reglamento, y en particular de mejorar el funcionamiento del mercado interior y garantizar un entorno en línea seguro y transparente, es necesario establecer un conjunto claro, **eficaz, predecible** y equilibrado de obligaciones armonizadas de diligencia debida para los prestadores de servicios intermediarios. Esas obligaciones deben aspirar en particular a garantizar diferentes objetivos de interés público, como la seguridad y confianza de los destinatarios del servicio, incluidos **los consumidores**, los menores y los usuarios **especialmente vulnerables al riesgo de ser víctimas de discursos de odio, acoso sexual u otras conductas discriminatorias**, la **protección de** los derechos fundamentales pertinentes consagrados en la Carta, **la** rendición de cuentas **significativa** por parte de dichos prestadores y **el empoderamiento de** los destinatarios y otras partes afectadas, facilitando al mismo tiempo la necesaria vigilancia por parte de las autoridades competentes.

- (35) En ese sentido, es importante que las obligaciones de diligencia debida se adapten al tipo, ***el tamaño*** y la naturaleza del servicio intermediario de que se trate. Por tanto, el presente Reglamento establece obligaciones básicas aplicables a todos los prestadores de servicios intermediarios, así como obligaciones adicionales para los prestadores de servicios de alojamiento de datos y, más concretamente, ***los prestadores de plataformas en línea y de motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño***. En la medida en que los prestadores de servicios intermediarios pertenezcan a esas diferentes categorías en función de la naturaleza de sus servicios y de su tamaño, deben cumplir con todas las obligaciones correspondientes del presente Reglamento ***en relación con dichos servicios***. Esas obligaciones armonizadas de diligencia debida, que deben ser razonables y no arbitrarias, son necesarias para cumplir los objetivos de interés público que se hayan determinado, como la salvaguardia de los intereses legítimos de los destinatarios del servicio, la lucha contra las prácticas ilícitas y la protección de los derechos fundamentales ***consagrados en la Carta***. ***Las obligaciones de diligencia debida son independientes de la cuestión de la responsabilidad de los intermediarios y, por tanto, deben apreciarse por separado.***

- (36) A fin de facilitar la fluidez y la eficiencia de las comunicaciones *en ambos sentidos* relativas a las materias reguladas por el presente Reglamento —*también, en su caso, acusando recibo de dichas comunicaciones*—, los prestadores de servicios intermediarios deben estar obligados a *designar* un punto único de contacto *electrónico* y a publicar información pertinente relativa a *dicho* punto de contacto, incluidas las lenguas que deban utilizarse en tales comunicaciones. El punto de contacto *electrónico* también puede ser utilizado por los alertadores fiables y por entidades profesionales que mantengan una relación específica con el prestador de servicios intermediarios. Al contrario del representante legal, el punto de contacto *electrónico* debe cumplir fines operativos y no *se le debe exigir* una localización física. *Los prestadores de servicios intermediarios pueden establecer el mismo punto único de contacto para cumplir los requisitos del presente Reglamento y las finalidades de otros actos legislativos de la Unión. Al especificar las lenguas de comunicación, se alienta a los prestadores de servicios intermediarios a que garanticen que las lenguas escogidas no constituyan, de por sí, un obstáculo a la comunicación. En caso necesario, los prestadores de servicios intermediarios y las autoridades de los Estados miembros pueden acordar el uso de una lengua de comunicación, o buscar medios alternativos para superar la barrera lingüística, en particular utilizando todos los medios tecnológicos disponibles o recursos humanos internos y externos.*

(36 bis) También se debe exigir a los prestadores de servicios intermediarios que designen un punto de contacto único para los destinatarios del servicio que permita una comunicación rápida, directa y eficiente, en particular por medios de fácil acceso, como un número de teléfono, direcciones de correo electrónico, formularios electrónicos de contacto, chatbots o la mensajería instantánea. Cuando un usuario se esté comunicando con un chatbot, esta circunstancia debe indicarse expresamente. Los prestadores de servicios intermediarios deben permitir a los destinatarios del servicio elegir medios de comunicación directa y eficiente que no dependan únicamente de herramientas automatizadas. Los prestadores de servicios intermediarios deben realizar todos los esfuerzos que resulten razonables para garantizar que se destinan recursos humanos y financieros suficientes para que esta comunicación tenga lugar de manera rápida y eficiente.

(37) Los prestadores de servicios intermediarios establecidos en un tercer país que ofrezcan servicios en la Unión deben designar a un representante legal en la Unión suficientemente habilitado y proporcionar información relativa a sus representantes legales. ***A fin de cumplir con esta obligación, además, los prestadores de servicios intermediarios deben garantizar que el representante legal designado disponga de las facultades y recursos necesarios para cooperar con las autoridades pertinentes. Así podría ocurrir, por ejemplo, cuando un prestador de servicios intermediarios designe a una empresa filial del mismo grupo del prestador o, con mayor razón, a su empresa matriz, si están establecidas en la Unión. Sin embargo, podría no ser el caso, por ejemplo, cuando el representante legal esté sujeto a procedimientos de reestructuración de deuda, quiebra o insolvencia personal o empresarial. Esto debe permitir*** la supervisión efectiva y, en caso necesario, la exigencia de cumplimiento del presente Reglamento a dichos proveedores. ***Debe existir la posibilidad de que un representante legal sea mandatado, de conformidad con la legislación nacional, por más de un prestador de servicios intermediarios.*** También debe ser posible que el representante legal funcione como punto de contacto, siempre que se cumplan los requisitos correspondientes del presente Reglamento.

- (38) Aunque en principio debe respetarse la libertad contractual de los prestadores de servicios intermediarios, es oportuno establecer ciertas normas sobre el contenido, la aplicación y la ejecución de las condiciones de dichos prestadores por motivos de transparencia y protección de los destinatarios del servicio y para evitar resultados injustos o arbitrarios. *Los prestadores de servicios intermediarios deben indicar con claridad y actualizar en sus condiciones la información relativa a los motivos por los que pueden restringir la prestación de sus servicios. En particular, deben incluir información sobre cualesquiera políticas, procedimientos, medidas y herramientas empleadas para moderar los contenidos, incluidas la toma de decisiones mediante algoritmos y la revisión humana, así como las normas de procedimiento de su sistema interno de tramitación de reclamaciones. También deben facilitar información de fácil acceso sobre el derecho a poner fin al uso del servicio. Los prestadores de servicios intermediarios pueden utilizar elementos gráficos en sus condiciones, como iconos o imágenes, para ilustrar los principales elementos de las obligaciones de información establecidas en el presente Reglamento. Los prestadores deben informar a los destinatarios del servicio a través de medios adecuados de los cambios significativos realizados en sus condiciones, por ejemplo cuando modifiquen las normas sobre la información permitida en su servicio, u otros cambios que puedan afectar directamente a la capacidad de los destinatarios de hacer uso del servicio.*
- (38 bis) *Los prestadores de servicios intermediarios que estén dirigidos principalmente a menores, habida cuenta, por ejemplo, del diseño o la comercialización del servicio, o que sean utilizados predominantemente por menores, deben realizar un esfuerzo especial para que la explicación de sus condiciones pueda ser comprendida con facilidad por los menores.*

(38 ter) Al definir, aplicar y hacer cumplir esas restricciones, los prestadores de servicios intermediarios deben actuar de manera no arbitraria y no discriminatoria y tener en cuenta los derechos e intereses legítimos de los destinatarios del servicio, incluidos los derechos fundamentales consagrados en la Carta. Por ejemplo, es preciso que los prestadores de plataformas en línea de muy gran tamaño, en particular, tomen debidamente en consideración la libertad de expresión y de información, incluida la libertad y el pluralismo de los medios de comunicación. Todos los prestadores de servicios intermediarios también deben tener debidamente en cuenta las normas internacionales pertinentes para la protección de los derechos humanos, como los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos.

(38 quater) Dado su particular papel y alcance, conviene imponer a las plataformas en línea de muy gran tamaño y a los motores de búsqueda de muy gran tamaño obligaciones adicionales en materia de información y transparencia de sus condiciones. Por consiguiente, los prestadores de plataformas en línea de muy gran tamaño y motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño deben ofrecer sus condiciones en las lenguas oficiales de todos los Estados miembros en los que ofrezcan sus servicios y también deben facilitar a los destinatarios de sus servicios un resumen conciso y de fácil lectura de los principales elementos de las condiciones. En dicho resumen se deben indicar los principales elementos de las obligaciones de información, incluida la posibilidad de excluir fácilmente las cláusulas opcionales.

- (39) Para garantizar un nivel adecuado de transparencia y rendición de cuentas, los prestadores de servicios intermediarios deben ***hacer público*** un informe anual ***en un formato legible por máquina***, de conformidad con los requisitos armonizados recogidos en el presente Reglamento, sobre la moderación de contenidos que lleven a cabo, incluidas las medidas adoptadas como consecuencia de la aplicación y ejecución de sus condiciones. Sin embargo, a fin de evitar cargas desproporcionadas, esas obligaciones de transparencia informativa no deben aplicarse a los prestadores que sean microempresas o pequeñas empresas, tal como estas se definen en la Recomendación 2003/361/CE de la Comisión³⁰, ***y que no sean plataformas en línea de muy gran tamaño a efectos del presente Reglamento.***

³⁰ ***Recomendación 2003/361/CE de la Comisión, de 6 de mayo de 2003, sobre la definición de microempresas, pequeñas y medianas empresas (DO L 124 de 20.5.2003, p. 36).***

- (40) Los prestadores de servicios de alojamiento de datos desempeñan un papel especialmente importante en la lucha contra los contenidos ilícitos en línea, ya que almacenan información proporcionada por los destinatarios del servicio y a petición de estos, y normalmente facilitan el acceso de otros destinatarios a dicha información, a veces a gran escala. Es importante que todos los prestadores de servicios de alojamiento de datos, sea cual sea su tamaño, establezcan mecanismos de notificación y acción de fácil **acceso y uso** que faciliten la notificación, al prestador de los servicios de alojamiento de datos de que se trate, de elementos de información concretos que la parte notificante considere contenidos ilícitos («aviso»), en virtud de la cual pueda el prestador decidir si está o no de acuerdo con esa valoración y si desea retirar o inhabilitar el acceso a dicho contenido («acción»). ***Estos mecanismos deben ser claramente identificables, estar situados cerca de la información en cuestión y ser tan fáciles de encontrar y utilizar, al menos, como los mecanismos de notificación de contenidos que infrinjan las condiciones del prestador de servicios de alojamiento de datos.*** Siempre que se cumplan los requisitos sobre los avisos, debe ser posible que las personas físicas o entidades notifiquen múltiples elementos de contenido concretos presuntamente ilícitos por medio de un único aviso, ***con el fin de garantizar el funcionamiento eficaz de los mecanismos de notificación y acción. El mecanismo de notificación debe permitir, pero no exigir, la identificación del autor el aviso. En el caso de algunos tipos de elementos de información objeto de un aviso, la identidad del autor del aviso podría ser necesaria para determinar si se trata de un contenido ilícito, como se alega.*** La obligación de establecer mecanismos de notificación y acción debe aplicarse, por ejemplo, a los servicios de almacenamiento e intercambio de archivos, los servicios de alojamiento web, los servidores de publicidad y los pastebins (aplicaciones para compartir código fuente en internet), en la medida en que cumplan los requisitos para ser considerados prestadores de servicios de alojamiento de datos sujetos al presente Reglamento.

(40 ter) Dada la necesidad de tener debidamente en cuenta los derechos fundamentales garantizados por la Carta de todas las partes afectadas, toda acción emprendida por un prestador de servicios de alojamiento de datos a raíz de la recepción de un aviso debe estar estrictamente orientada, es decir, debe servir para retirar los elementos de información específicos que se consideren contenidos ilícitos o para inhabilitar el acceso a ellos, sin afectar indebidamente a la libertad de expresión y de información de los destinatarios del servicio. Por lo tanto, los avisos deben dirigirse, por regla general, a los prestadores de servicios de alojamiento de datos de los que quepa esperar razonablemente que disponen de la capacidad técnica y operativa para actuar. Los prestadores de servicios de alojamiento de datos que reciban un aviso y que por razones técnicas u operativas no puedan retirar el elemento de información específico deben informar a la persona o entidad que haya enviado el aviso.

- (41) Las normas que regulen estos mecanismos de notificación y acción deben armonizarse a escala de la Unión, para facilitar la tramitación oportuna, diligente y ***no arbitraria*** de los avisos conforme a unas normas uniformes, transparentes y claras que establezcan unas sólidas salvaguardas para proteger los derechos e intereses legítimos de todas las partes afectadas, en particular los derechos fundamentales que les garantiza la Carta, sea cual sea el Estado miembro de establecimiento o residencia de dichas partes y la rama del Derecho de que se trate. Los derechos fundamentales incluyen, ***entre otros y según el caso***, el derecho a la libertad de expresión e información, el derecho al respeto de la vida privada y familiar, el derecho a la protección de los datos personales, el derecho a la no discriminación y el derecho a la tutela judicial efectiva de los destinatarios del servicio; la libertad de empresa, incluida la libertad contractual, de los prestadores de servicios; así como el derecho a la dignidad humana, los derechos del niño, el derecho a la protección de la propiedad, incluida la propiedad intelectual, y el derecho a la no discriminación de las partes afectadas por contenidos ilícitos. ***Los prestadores de servicios de alojamiento de datos deben actuar ante un aviso con la debida rapidez, en particular teniendo en cuenta el tipo de contenido ilícito que se notifica y la urgencia de tomar medidas. Por ejemplo, cabe esperar que los prestadores actúen sin demora cuando se notifiquen contenidos presuntamente ilícitos que supongan una amenaza para la vida o la seguridad de las personas. El prestador de servicios de alojamiento de datos debe informar a la persona o entidad que notifica el contenido específico sin demora indebida tras tomar la decisión de actuar o no en respuesta al aviso.***

(41 bis) Los mecanismos de notificación y acción deben permitir el envío de avisos con la suficiente precisión y la fundamentación adecuada para que el prestador de servicios de alojamiento de datos de que se trate pueda adoptar una decisión informada y diligente, compatible con la libertad de expresión y de información, en relación con el contenido al que se refiere el aviso, en particular para decidir si dicho contenido debe considerarse ilícito y debe retirarse o debe bloquearse el acceso a él. Estos mecanismos deben estar configurados de modo que faciliten la comunicación de avisos que expliquen las razones por las que el autor del aviso considera que el contenido es ilícito y una indicación clara de la ubicación del contenido. Cuando un aviso contenga información suficiente para permitir a un prestador diligente de servicios de alojamiento de datos determinar, sin un examen jurídico detallado, que el contenido es manifiestamente ilícito, debe considerarse que el aviso da lugar a un conocimiento efectivo del carácter ilícito. Salvo en el caso del envío de avisos relativos a los delitos a que se refieren los artículos 3 a 7 de la Directiva 2011/93/UE del Parlamento Europeo y del Consejo³¹, dichos mecanismos deben pedir al autor del aviso que revele su identidad, a fin de evitar abusos.

³¹ *Directiva 2011/93/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de diciembre de 2011, relativa a la lucha contra los abusos sexuales y la explotación sexual de los menores y la pornografía infantil y por la que se sustituye la Decisión marco 2004/68/JAI del Consejo (DO L 335 de 17.12.2011, p. 1).*

- (42) Cuando, ***por considerar que la información proporcionada por los destinatarios constituye contenido ilícito o es incompatible con sus condiciones***, un prestador de servicios de alojamiento de datos decida retirar la información proporcionada por un destinatario del servicio, o inhabilitar el acceso a ella, ***o restringir de otro modo su visibilidad o monetización***, por ejemplo después de recibir un aviso o de actuar por propia iniciativa, también cuando lo haga ***exclusivamente*** mediante herramientas automatizadas, dicho prestador debe comunicar al destinatario, ***de forma clara y fácilmente comprensible***, su decisión, los motivos de su decisión y las vías de recurso para impugnar la decisión, en vista de las consecuencias negativas que tales decisiones puedan tener para el destinatario, por ejemplo, en lo que se refiere al ejercicio de su derecho fundamental a la libertad de expresión. Esa obligación debe aplicarse con independencia de los motivos de la decisión, en particular si se ha actuado porque se considera que la información notificada es un contenido ilícito o porque se considera incompatible con las condiciones aplicables.
- Cuando la decisión se haya adoptado tras la recepción de un aviso, el prestador de servicios de alojamiento de datos solo debe revelar al destinatario la identidad de la persona o entidad que haya enviado el aviso cuando esta información sea necesaria para identificar el carácter ilícito del contenido, por ejemplo en casos de infracción de los derechos de propiedad intelectual.***

(42 bis) La restricción de la visibilidad puede consistir en una degradación en las clasificaciones o en los sistemas de recomendación, así como en limitar la accesibilidad por parte de uno o más receptores del servicio o en bloquear al usuario de una comunidad en línea sin que este lo sepa («exclusión oculta»). La monetización a través de ingresos publicitarios de contenidos proporcionados por el destinatario del servicio puede restringirse mediante la suspensión o el cese de los pagos monetarios o de los ingresos asociados a dicho contenido. No obstante, la obligación no debe aplicarse con respecto a los contenidos comerciales engañosos de elevado volumen difundidos a través de la manipulación intencionada del servicio, en particular el uso no auténtico del servicio, como el uso de bots o cuentas falsas u otros usos engañosos del servicio. Con independencia de otras posibilidades de impugnar la decisión del prestador de servicios de alojamiento de datos, el destinatario del servicio siempre debe conservar el derecho a la tutela judicial efectiva de un órgano jurisdiccional de conformidad con la legislación nacional.

(42 ter) En algunos casos, un prestador de servicios de alojamiento de datos puede tener conocimiento, por ejemplo a raíz del aviso de una parte notificante o a través de sus propias medidas voluntarias, de información relativa a una determinada actividad de un destinatario del servicio, como el suministro de determinados tipos de contenidos ilícitos, que, habida cuenta de todas las circunstancias pertinentes de las que dicho prestador de servicios de alojamiento de datos haya tenido conocimiento, funde razonablemente la sospecha de que el destinatario pueda haber cometido, pueda estar cometiendo o pueda cometer probablemente un delito que amenace la vida o la seguridad de una o varias personas, como los delitos especificados en la Directiva 2011/36/UE del Parlamento Europeo y del Consejo³², en la Directiva 2011/93/UE o en la Directiva (UE) 2017/541 del Parlamento Europeo y del Consejo³³. Por ejemplo, determinados elementos de contenido podrían dar lugar a la sospecha de una amenaza para el público, como la incitación al terrorismo en el sentido del artículo 21 de la Directiva (UE) 2017/541. En tales casos, el prestador de servicios de alojamiento de datos debe informar sin demora a las autoridades policiales competentes de dicha sospecha. El prestador de servicios de alojamiento de datos debe facilitar toda la información pertinente de que disponga, incluidos, en su caso, los contenidos en cuestión y, si están disponibles, el momento en que se publicó el contenido, incluido el huso horario designado, una explicación de su sospecha y la información necesaria para localizar e identificar al destinatario pertinente del servicio. El presente Reglamento no sienta la base jurídica para elaborar perfiles de los destinatarios de los servicios con miras a la posible detección de delitos cometidos por los prestadores de servicios de alojamiento de datos. Los prestadores de servicios de alojamiento de datos también deben respetar otras normas aplicables del Derecho de la Unión o nacional en materia de protección de los derechos y las libertades de las personas físicas cuando informen a las autoridades policiales.

³² *Directiva 2011/36/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de abril de 2011, relativa a la prevención y lucha contra la trata de seres humanos y a la protección de las víctimas y por la que se sustituye la Decisión marco 2002/629/JAI del Consejo (DO L 101 de 15.4.2011, p. 1).*

³³ *Directiva (UE) 2017/541 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de marzo de 2017, relativa a la lucha contra el terrorismo y por la que se sustituye la Decisión marco 2002/475/JAI del Consejo y se modifica la Decisión 2005/671/JAI del Consejo (DO L 88 de 31.3.2017, p. 6).*

- (43) A fin de evitar cargas desproporcionadas, las obligaciones adicionales impuestas a ***los prestadores de plataformas en línea, incluidas las plataformas que permiten a los consumidores celebrar contratos a distancia con comerciantes***, en virtud del presente Reglamento no deben aplicarse a ***los prestadores que sean*** microempresas o pequeñas empresas, tal como se definen en ***el anexo de*** la Recomendación 2003/361/CE. ***Por la misma razón, esas obligaciones adicionales tampoco deben aplicarse a los prestadores de plataformas en línea que cumplan los requisitos para ser considerados microempresas o pequeñas empresas durante los doce meses siguientes a la pérdida esa condición. Dichos prestadores no deben quedar excluidos de la obligación de facilitar información sobre la media mensual de destinatarios del servicio activos a petición del coordinador de servicios digitales de establecimiento o de la Comisión. No obstante, teniendo en cuenta que las plataformas en línea de muy gran tamaño o los motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño tienen un alcance más amplio y un mayor impacto a la hora de influir en la forma en que los destinatarios obtienen información y se comunican en línea, dichos prestadores no deben acogerse a esta exclusión, independientemente de que cumplan los requisitos para ser considerados microempresas o pequeñas empresas o los hayan cumplido recientemente.*** Las normas de consolidación establecidas en la Recomendación 2003/361/CE contribuyen a evitar que se puedan eludir dichas obligaciones adicionales. ***Nada de lo dispuesto en el presente Reglamento impide a los prestadores de plataformas en línea a los que se aplica esta exclusión*** establecer, con carácter voluntario, un sistema que cumpla una o varias de esas obligaciones.

- (44) Los destinatarios del servicio deben poder impugnar de manera fácil y efectiva determinadas decisiones de **los prestadores de** plataformas en línea **que se refieran al carácter ilícito de los contenidos o su incompatibilidad con las condiciones** y que les afecten negativamente. Por consiguiente, **los prestadores de** plataformas en línea deben estar **obligados** a establecer sistemas internos de tramitación de reclamaciones que cumplan determinadas condiciones destinadas a garantizar que los sistemas sean fácilmente accesibles y produzcan resultados rápidos, **no discriminatorios, no arbitrarios y justos, y que estén sujetos a revisión humana cuando se usen medios automáticos.** **Estos sistemas deben permitir a todos los destinatarios del servicio presentar una reclamación y no deben establecer requisitos formales, como la remisión a disposiciones jurídicas específicas y pertinentes o complejas explicaciones jurídicas. Los destinatarios del servicio que hayan enviado un aviso a través del mecanismo de notificación y acción previsto en el presente Reglamento o a través del mecanismo de notificación de contenidos que infrinjan las condiciones del prestador deben tener derecho a utilizar el mecanismo de reclamación para impugnar la decisión del prestador de plataformas en línea sobre sus avisos, también en el caso de que consideren que la acción emprendida por el prestador no fue adecuada. La posibilidad de presentar una reclamación para la revocación de las decisiones impugnadas debe estar disponible durante al menos seis meses, contados a partir del momento en que el prestador informe de la decisión al destinatario del servicio.**

(44 bis) Además, debe contemplarse la posibilidad de **buscar, de buena fe**, la resolución extrajudicial de este tipo de litigios, incluidos los que no puedan resolverse de manera satisfactoria a través de los sistemas internos de tramitación de reclamaciones, por organismos certificados que posean la independencia, los medios y los conocimientos necesarios para desarrollar sus actividades con equidad, rapidez y eficacia en términos de costes. La independencia de los órganos de resolución de litigios debe garantizarse también respecto de las personas físicas encargadas de resolver los litigios, en particular mediante normas sobre conflictos de intereses. **Los honorarios cobrados por los órganos de resolución de litigios deben ser razonables, accesibles, atractivos, poco costosos para el consumidor y proporcionados, y deben evaluarse caso por caso. Cuando un órgano de resolución extrajudicial de litigios esté certificado por el coordinador de servicios digitales competente en virtud del apartado 2, dicha certificación debe tener validez en todos los Estados miembros. Los prestadores de plataformas en línea deben poder negarse a iniciar procedimientos extrajudiciales de resolución de litigios en virtud del presente Reglamento cuando el mismo litigio, en particular en lo que se refiere a la información de que se trate y a los motivos para adoptar la decisión impugnada, a los efectos de la decisión y a los motivos planteados para impugnar la decisión, ya haya sido dirimido por el órgano jurisdiccional competente o ya sea objeto de un procedimiento en curso ante el órgano jurisdiccional competente o ante otro órgano de resolución extrajudicial de litigios competente. Los destinatarios del servicio deben poder elegir entre el mecanismo interno de reclamación, la resolución extrajudicial de litigios y la posibilidad de iniciar, en cualquier momento, un procedimiento judicial. Dado que el resultado del procedimiento de resolución extrajudicial de litigios no es vinculante, no debe impedirse a las partes que inicien un procedimiento judicial en relación con el mismo litigio.** Las posibilidades de impugnar las decisiones de **los prestadores de plataformas en línea** creadas de este modo **no** deben **afectar en ningún aspecto** la posibilidad de interponer un recurso judicial de conformidad con la legislación del Estado miembro de que se trate **ni debe afectar, por tanto, al ejercicio de su derecho a la tutela judicial efectiva, tal como se establece en el artículo 47 de la Carta. Las disposiciones del presente Reglamento relativas a la resolución extrajudicial de litigios no deben exigir a los Estados miembros que establezcan tales órganos de resolución extrajudicial.**

- (45) En relación con los litigios contractuales entre consumidores y empresas con respecto a la adquisición de bienes o servicios, la Directiva 2013/11/UE garantiza que los consumidores y las empresas de la Unión tengan acceso a entidades de resolución alternativa de litigios de calidad homologada. En este sentido, conviene aclarar que las normas del presente Reglamento sobre la resolución extrajudicial de litigios han de entenderse sin perjuicio de la mencionada Directiva, incluido el derecho que esta confiere a los consumidores de retirarse del procedimiento en cualquier momento si no están satisfechos con el funcionamiento o la tramitación del procedimiento.

- (46) Se puede actuar de manera más rápida y fiable contra los contenidos ilícitos cuando ***los prestadores de plataformas en línea*** adoptan las medidas necesarias para asegurarse de que los avisos enviados, ***dentro de su ámbito de especialidad designado***, por los alertadores fiables a través de los mecanismos de notificación y acción exigidos por el presente Reglamento se traten de forma prioritaria, sin perjuicio de la obligación de tramitar todos los avisos recibidos a través de dichos mecanismos, y tomar decisiones al respecto, de manera oportuna, diligente y ***no arbitraria***. ***La condición de alertador fiable debe ser otorgada por el coordinador de servicios digitales del Estado miembro donde el solicitante esté establecido y debe ser reconocida por todos los prestadores de plataformas en línea incluidos en el ámbito de aplicación del presente Reglamento.*** Esta condición de alertador fiable solo debe otorgarse a entidades, y no personas físicas, que hayan demostrado, entre otras cosas, que poseen conocimientos y competencias específicos para luchar contra los contenidos ilícitos ■ y que trabajan de manera diligente, ***precisa*** y objetiva. ***Para que el valor añadido de este mecanismo no se reduzca, debe limitarse el número total de alertadores fiables designados de conformidad con el presente Reglamento. En particular, las asociaciones del sector que representen los intereses de sus miembros deben solicitar la condición de alertadores fiables, sin perjuicio del derecho de las entidades privadas o las personas físicas a celebrar acuerdos bilaterales con los prestadores de plataformas en línea.***

Estas entidades pueden ser de carácter público, como por ejemplo, en el caso de los contenidos terroristas, las unidades de notificación de contenidos de internet de las autoridades policiales nacionales o de la Agencia de la Unión Europea para la Cooperación Policial («Europol») o pueden ser organizaciones no gubernamentales y organismos *privados o* semipúblicos, como las organizaciones que forman parte de la red INHOPE de líneas directas para denunciar materiales relacionados con abusos sexuales a menores y organizaciones comprometidas con la notificación de manifestaciones racistas y xenófobas en línea. ***Los alertadores fiables deben publicar informes fácilmente comprensibles y detallados sobre los avisos enviados de conformidad con el presente Reglamento. Dichos informes deben contener información como el número de avisos categorizados por el prestador de servicios de alojamiento de datos, el tipo de contenido y las medidas adoptadas por el prestador. Dado que los alertadores fiables han demostrado sus conocimientos y competencia, cabe esperar que la tramitación de los avisos de los alertadores fiables sea menos gravosa y, por tanto, más rápida que la tramitación de los avisos presentados por otros destinatarios del servicio. Sin embargo, el tiempo medio de tramitación puede variar en función de factores como el tipo de contenido ilícito, la calidad de los avisos o los procedimientos técnicos efectivamente establecidos para el envío de dichos avisos.***

Por ejemplo, mientras que el Código de Conducta para la Lucha contra la Incitación Ilegal al Odio en Internet de 2016 establece un criterio de referencia para las empresas participantes con respecto al tiempo necesario para tramitar notificaciones válidas para la eliminación de la incitación ilícita al odio, otros tipos de contenidos ilícitos pueden llevar plazos de tramitación considerablemente diferentes, dependiendo de los hechos y circunstancias concretos y de los tipos de contenidos ilícitos de que se trate. A fin de evitar abusos de la condición de alertador fiable, debe ser posible suspender esta condición cuando un coordinador de servicios digitales de establecimiento inicie una investigación por motivos legítimos. No cabe entender que las normas del presente Reglamento relativas a los alertadores fiables impidan a *los prestadores* de plataformas en línea dar un tratamiento análogo a los avisos enviados por entidades o personas físicas a las que no se haya otorgado la condición de alertadores fiables con arreglo al presente Reglamento, o colaborar de otra manera con otras entidades, de conformidad con la legislación aplicable, incluido el presente Reglamento y el Reglamento (UE) 2016/794 del Parlamento Europeo y del Consejo³⁴. *Las normas del presente Reglamento no deben impedir que los prestadores de plataformas en línea recurran a tales alertadores fiables o a mecanismos similares para actuar de forma rápida y fiable contra contenidos incompatibles con sus condiciones, en particular contra los contenidos perjudiciales para los destinatarios vulnerables del servicio, como los menores.*

³⁴ *Reglamento (UE) 2016/794 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de mayo de 2016, relativo a la Agencia de la Unión Europea para la Cooperación Policial (Europol) y por el que se sustituyen y derogan las Decisiones 2009/371/JAI, 2009/934/JAI, 2009/935/JAI, 2009/936/JAI y 2009/968/JAI del Consejo (DO L 135 de 24.5.2016, p. 53).*

- (47) El uso indebido de ■ las plataformas en línea mediante la publicación frecuente de contenidos manifiestamente ilícitos o mediante el envío frecuente de avisos o reclamaciones manifiestamente infundados a través de los mecanismos y sistemas, respectivamente, establecidos en virtud del presente Reglamento merma la confianza y perjudica los derechos e intereses legítimos de las partes afectadas. Por lo tanto, es necesario establecer salvaguardias apropiadas, proporcionadas **y eficaces** contra dicho uso indebido, ***que deben respetar los derechos e intereses legítimos de todas las partes implicadas, incluidos los derechos y libertades fundamentales aplicables consagrados en la Carta, en particular la libertad de expresión.*** Una información debe tener la consideración de contenido manifiestamente ilícito y los avisos o reclamaciones deben tener la consideración de manifiestamente infundados cuando sea evidente para una persona legítima en la materia, sin un análisis de fondo, que dicho contenido es ilícito o que los avisos o reclamaciones son infundados. En determinadas condiciones, ***los prestadores de*** plataformas en línea deben suspender temporalmente sus actividades pertinentes respecto de la persona que muestre comportamientos abusivos. Lo anterior debe entenderse sin perjuicio de la libertad que tienen ***los prestadores de*** plataformas en línea para determinar sus condiciones y establecer medidas más rigurosas para el caso de contenidos manifiestamente ilícitos relacionados con delitos graves, ***como los materiales relacionados con abusos sexuales a menores.***

Por razones de transparencia, esta posibilidad debe quedar establecida, de forma clara y suficientemente detallada, en las condiciones de las plataformas en línea. Siempre debe existir la posibilidad de recurrir las decisiones adoptadas en este sentido por **los prestadores de** plataformas en línea y estas deben estar sujetas a la supervisión del coordinador de servicios digitales competente. **Los prestadores de plataformas en línea deben enviar una advertencia previa antes de decidir sobre la suspensión, advertencia que debe incluir las razones de la posible suspensión y las vías de recurso contra la decisión de los prestadores de la plataforma en línea. Cuando decidan sobre la suspensión, los prestadores de plataformas en línea deben enviar una exposición de motivos de conformidad con las normas del presente Reglamento.** Las normas del presente Reglamento relativas al uso indebido no deben impedir a **los prestadores de** plataformas en línea adoptar otras medidas para combatir la publicación de contenidos ilícitos por los destinatarios de su servicio u otros usos indebidos de sus servicios, **incluidos los que impliquen la infracción de sus condiciones**, de conformidad con el Derecho de la Unión y nacional aplicable. Dichas normas han de entenderse sin perjuicio de las posibilidades de exigir responsabilidades a las personas que efectúen el uso indebido, inclusive por daños y perjuicios, que estén establecidas en el Derecho de la Unión y nacional aplicable.

I

(51) En vista de sus responsabilidades y obligaciones específicas, **los prestadores de plataformas en línea** deben estar **sujetos** a obligaciones de transparencia informativa que se apliquen acumulativamente con las obligaciones de transparencia informativa aplicables a todos los prestadores de servicios intermediarios en virtud del presente Reglamento. A fin de determinar si las plataformas en línea **y los motores de búsqueda en línea** pueden ser plataformas en línea de muy gran tamaño **o motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño, respectivamente**, que están sujetos a determinadas obligaciones adicionales en virtud del presente Reglamento, las obligaciones de transparencia informativa de las plataformas en línea **y los motores de búsqueda** deben incluir determinadas obligaciones relativas a la publicación y comunicación de información sobre el promedio mensual de destinatarios activos del servicio en la Unión.

(51 bis) Al objeto de garantizar la transparencia y permitir el control de las decisiones de moderación de contenidos de las plataformas en línea y el seguimiento de la difusión de contenidos ilícitos en línea, la Comisión debe mantener y hacer pública una base de datos que contenga las decisiones y exposiciones de motivos que los prestadores de plataformas en línea elaboran cuando retiran contenidos o restringen de otro modo la disponibilidad de estos contenidos y el acceso a ellos. A fin de mantener la base de datos actualizada permanentemente, los prestadores de plataformas en línea deben transmitir, en un formato normalizado, las decisiones y las exposiciones de motivos sin demora indebida tras haber adoptado una decisión, de modo que se puedan llevar a cabo actualizaciones en tiempo real cuando sea técnicamente posible y proporcionado a los medios de la plataforma en línea en cuestión. La base de datos estructurada debe permitir el acceso a la información pertinente, así como su consulta, en particular en lo que se refiere al tipo de contenido presuntamente ilícito.

(51 ter) Las interfaces engañosas («patrones oscuros») de las plataformas en línea son prácticas que distorsionan o merman sustancialmente, de forma deliberada o efectiva, la capacidad de los destinatarios del servicio de tomar decisiones autónomas y con conocimiento de causa. Estas prácticas pueden utilizarse para persuadir a los destinatarios del servicio de que adopten comportamientos no deseados o decisiones no deseadas que tienen consecuencias negativas para ellos. Por esta razón, debe prohibirse a los prestadores de servicios intermediarios engañar o empujar a los destinatarios del servicio y distorsionar u obstaculizar la autonomía, la toma de decisiones o la capacidad de elección de los destinatarios del servicio a través de la estructura, el diseño o las funcionalidades de una interfaz en línea o una parte de la misma. Entre estas prácticas se han de incluir, entre otras, las opciones de diseño abusivas que dirigen al destinatario hacia acciones que benefician al prestador de servicios intermediarios, pero que pueden no favorecer los intereses de los destinatarios, al presentar opciones de una manera que no es neutra, por ejemplo, dando más protagonismo visual o auditivo, u otros componentes, cuando se le pide al destinatario del servicio que tome una decisión.

Otras prácticas que también deben estar incluidas son solicitar repetidamente al destinatario del servicio de que tome una decisión cuando esa decisión ya ha sido tomada, hacer que el procedimiento de anulación de un servicio sea considerablemente más engorroso que la suscripción a dicho servicio, hacer que determinadas opciones sean más difíciles o lleven más tiempo que otras, dificultar injustificadamente la interrupción de las compras o la desconexión de una plataforma en línea determinada, permitir a los consumidores celebrar contratos a distancia con comerciantes, y engañar a los destinatarios del servicio empujándoles a tomar decisiones sobre transacciones o mediante ajustes por defecto que sean muy difíciles de cambiar, dirigiendo de forma injustificada la toma de decisiones del destinatario del servicio, de manera que se distorsione y merme su autonomía, su toma de decisiones y su capacidad de elección. Sin embargo, las normas contra las interfaces engañosas no deben entenderse en el sentido de que impidan a los prestadores interactuar directamente con los usuarios y ofrecerles servicios nuevos o adicionales. Las prácticas legítimas, como las publicitarias, que sean conformes con el Derecho de la Unión no deben considerarse en sí mismas interfaces engañosas. Dichas normas sobre interfaces engañosas deben interpretarse en el sentido de que abarcan las prácticas prohibidas comprendidas en el ámbito de aplicación del presente Reglamento en la medida en que no estén ya cubiertas por la Directiva 2005/29/CE o el Reglamento (UE) 2016/679.

- (52) La publicidad en línea desempeña un papel importante en el entorno en línea, también en relación con la prestación de **■** plataformas en línea, ***cuando en ocasiones la prestación del servicio se remunera total o parcialmente, directa o indirectamente, a través de ingresos publicitarios.*** La publicidad en línea puede contribuir a la generación de riesgos significativos, desde anuncios publicitarios que sean en sí mismos contenidos ilícitos **■** hasta contribuir a incentivar económicamente la publicación o amplificación de contenidos y actividades en línea que sean ilícitos o de otro modo nocivos, o la presentación discriminatoria de publicidad que afecte a la igualdad de trato y oportunidades de los ciudadanos. Además de los requisitos derivados del artículo 6 de la Directiva 2000/31/CE, ***los prestadores de*** plataformas en línea, por tanto, deben estar obligadas a velar por que los destinatarios del servicio posean determinada información individualizada que necesiten para saber cuándo y en nombre de quién se presenta la publicidad. ***Deben garantizar que esta información esté destacada, también por medio de marcas visuales o sonoras normalizadas, sea claramente identificable e inequívoca para el destinatario del servicio medio y se adapte a la naturaleza de la interfaz en línea de cada servicio.*** Además, los destinatarios del servicio deben ***poder acceder directamente desde la interfaz donde se presente el anuncio publicitario a*** información sobre los principales parámetros utilizados para determinar que ***se les presente un anuncio publicitario específico***, ofreciendo explicaciones útiles de la lógica utilizada con ese fin, también cuando se base en la elaboración de perfiles.

Dichas explicaciones deben incluir información sobre el método utilizado para presentar el anuncio publicitario (por ejemplo, si se trata de publicidad contextual o de otro tipo) y, en su caso, los principales criterios utilizados para la elaboración de perfiles. También deben informar al destinatario de cualquier medio de que este disponga para modificar dichos criterios. Los requisitos del presente Reglamento sobre la facilitación de información relativa a publicidad han de entenderse sin perjuicio de la aplicación de las disposiciones pertinentes del Reglamento (UE) 2016/679, en particular las relativas al derecho de oposición, las decisiones individuales automatizadas, incluida la elaboración de perfiles, y en concreto la necesidad de obtener el consentimiento del interesado antes del tratamiento de los datos personales para producir publicidad personalizada. Del mismo modo, han de entenderse sin perjuicio de las disposiciones de la Directiva 2002/58/CE, en particular las relativas al almacenamiento de información en equipos terminales y al acceso a la información en ellos almacenada. ***Por último, el presente Reglamento complementa la aplicación de la Directiva 2010/13/UE, que impone medidas para que los usuarios declaren comunicaciones comerciales audiovisuales en vídeos generados por los usuarios. También complementa las obligaciones de los comerciantes relativas a la divulgación de comunicaciones comerciales derivadas de la Directiva 2005/29/CE.***

(52 bis) Cuando se presentan a los destinatarios del servicio anuncios basados en técnicas de segmentación optimizadas para responder a sus intereses y apelar potencialmente a sus vulnerabilidades, los efectos negativos pueden ser especialmente graves. En algunos casos, las técnicas de manipulación pueden afectar negativamente a grupos enteros y amplificar perjuicios sociales, por ejemplo, contribuyendo a campañas de desinformación o discriminando a determinados grupos. Las plataformas en línea son entornos especialmente sensibles a tales prácticas y plantean un riesgo mayor para la sociedad. Por consiguiente, los prestadores de plataformas en línea no deben presentar anuncios basados en la elaboración de perfiles, en el sentido del artículo 4, punto 4, del Reglamento (UE) 2016/679, utilizando las categorías especiales de datos personales a que se refiere el artículo 9, apartado 1, del Reglamento (UE) 2016/679, ni utilizando categorías de elaboración de perfiles basadas en estas categorías especiales. Esta prohibición se entiende sin perjuicio de las obligaciones aplicables a los prestadores de plataformas en línea o a cualquier otro prestador de servicios o anunciante que participen en la difusión de los anuncios en virtud del Derecho de la Unión en materia de protección de datos personales.

(52 ter) La protección de los menores es un objetivo político importante de la Unión. Puede considerarse que una plataforma en línea es accesible para los menores cuando sus condiciones permiten a los menores utilizar el servicio, cuando su servicio está dirigido a menores o es utilizado predominantemente por ellos, o cuando el prestador es consciente de que algunos de los destinatarios de su servicio son menores, por ejemplo, porque ya trata para otros fines datos personales del destinatario de su servicio que revelan su edad. Los prestadores de plataformas en línea utilizadas por menores deben adoptar medidas adecuadas y proporcionadas para proteger a los menores, por ejemplo, diseñando sus interfaces en línea o partes de ellas con el máximo nivel de privacidad, seguridad y protección de los menores por defecto, cuando proceda, o adoptando normas para la protección de los menores, o participando en códigos de conducta para la protección de los menores. Deben tener en cuenta las mejores prácticas y las orientaciones disponibles, como las que ofrece la Comunicación titulada «Una década digital para los niños y los jóvenes: la nueva estrategia europea para una internet mejor para los niños (BIK+)». Los prestadores de plataformas en línea no deben presentar anuncios basados en la elaboración de perfiles mediante la utilización de datos personales del destinatario del servicio cuando sean conscientes con una seguridad razonable de que el destinatario del servicio es un menor. De conformidad con el Reglamento (UE) 2016/679, en particular el principio de minimización de datos previsto en el artículo 5, apartado 1, letra c), de dicho Reglamento, esta prohibición no debe llevar al prestador de la plataforma en línea a mantener, obtener o tratar más datos personales de los que ya dispone para evaluar si el destinatario del servicio es un menor. Por lo tanto, esta obligación no debe incentivar a los prestadores de plataformas en línea a capturar la edad del destinatario del servicio antes de su uso. Esto debe aplicarse sin perjuicio del Derecho de la Unión en materia de protección de datos personales.

(52 quater) Una parte fundamental del negocio de una plataforma en línea es la manera en que prioriza y presenta la información en su interfaz en línea para facilitar y optimizar el acceso a la misma por los destinatarios del servicio. Esto se hace, por ejemplo, mediante la recomendación, clasificación y priorización algorítmica de la información, la distinción de texto u otras representaciones visuales, o la organización de manera diferente de la información facilitada por los destinatarios. Estos sistemas de recomendación pueden tener un impacto significativo en la capacidad de los destinatarios de recuperar información en línea e interactuar con ella, en particular a la hora de facilitar la búsqueda de contenidos pertinentes para los destinatarios del servicio y contribuir a mejorar la experiencia de los usuarios. También desempeñan un papel importante en la amplificación de determinados mensajes, la difusión viral de información y la promoción de comportamientos en línea. En consecuencia, las plataformas en línea deben asegurarse de un modo consistente de que los destinatarios de su servicio estén adecuadamente informados sobre cómo los sistemas de recomendación afectan a la forma en que se muestra la información y pueden influir en la manera en que la información se les presenta. Deben presentar con claridad los parámetros de dichos sistemas de recomendación de manera fácilmente comprensible con el fin de asegurarse de que los destinatarios del servicio entienden cómo se prioriza la información para ellos. Estos parámetros deben incluir, como mínimo, los criterios más importantes a la hora de determinar la información sugerida al destinatario del servicio y las razones de su importancia respectiva, incluso cuando se dé prioridad a la información basada en la elaboración de perfiles y en su comportamiento en línea.

(52 quinquies) A fin de contribuir a la creación de un entorno en línea seguro, confiable y transparente para los consumidores, así como para otras partes interesadas tales como comerciantes competidores y titulares de derechos de propiedad intelectual, y para disuadir a los comerciantes de vender productos o servicios que infrinjan las normas aplicables, las plataformas en línea que permitan a los consumidores formalizar contratos a distancia con los comerciantes deben asegurarse de que dichos comerciantes sean localizables. Por consiguiente, debe exigirse al comerciante que facilite determinada información esencial ***al prestador de*** la plataforma en línea, incluso para promocionar mensajes o realizar ofertas sobre productos. Dicho requisito también debe aplicarse a los comerciantes que promocionen mensajes sobre productos o servicios en nombre de las marcas, en virtud de acuerdos subyacentes. Los prestadores de plataformas en línea deben almacenar toda la información de manera segura ***durante la vigencia de su relación contractual con el comerciante, así como durante los seis meses posteriores, a fin de posibilitar la presentación de reclamaciones contra el comerciante o la ejecución de órdenes relacionadas con el comerciante.***

Este requisito es necesario y proporcionado para que las autoridades públicas y partes privadas que tengan un interés legítimo puedan acceder a la información de conformidad con la legislación aplicable, incluida la relativa a la protección de los datos personales, también a través de las órdenes de entrega de información a que se refiere el presente Reglamento. Esta obligación no afecta a otras posibles obligaciones de conservar determinados contenidos durante períodos más largos, sobre la base de otra legislación de la Unión o nacional, de conformidad con el Derecho de la Unión. Sin perjuicio de la definición que figura en el presente Reglamento, cualquier comerciante, con independencia de que sea una persona física o jurídica, reconocido sobre la base del artículo 6 bis, apartado 1, letra b), de la Directiva 2011/83/UE y del artículo 7, apartado 4, letra f), de la Directiva 2005/29/CE, debe ser localizable cuando ofrezca un producto o servicio a través de una plataforma en línea. La Directiva 2000/31/CE obliga a todos los prestadores de servicios de la sociedad de la información a que permitan a los destinatarios del servicio y a las autoridades competentes acceder con facilidad y de forma directa y permanente a determinada información que permita la identificación de todos los prestadores. Los requisitos de trazabilidad para los prestadores de mercados en línea establecidos en el presente Reglamento no afectan a la aplicación de las normas derivadas de la Directiva (UE) 2021/514 del Consejo³⁵, que persigue otros objetivos legítimos de interés público.

³⁵ *Directiva (UE) 2021/514 del Consejo, de 22 de marzo de 2021, por la que se modifica la Directiva 2011/16/UE relativa a la cooperación administrativa en el ámbito de la fiscalidad (DO L 104 de 25.3.2021, p. 1).*

(52 sexies) A fin de garantizar una aplicación eficiente y adecuada de esa obligación, sin imponer cargas desproporcionadas, **los prestadores de** plataformas en línea que **permitan a los consumidores celebrar contratos a distancia con comerciantes** deben **hacer cuanto esté en su mano** para **evaluar** la fiabilidad de la información proporcionada por los comerciantes afectados, en particular mediante el uso de bases de datos en línea e interfaces en línea oficiales de libre disponibilidad, como los registros mercantiles nacionales y el sistema de intercambio de información sobre el IVA, o **solicitar** a los comerciantes afectados que proporcionen documentos justificativos confiables, como copias de documentos de identidad, estados bancarios certificados **de cuentas de pago**, certificados empresariales y certificados del registro mercantil. También pueden recurrir a otras fuentes, disponibles para su uso a distancia, que ofrezcan un grado análogo de fiabilidad al efecto de cumplir con esta obligación. ■ Sin embargo, **los prestadores de** plataformas en línea afectados no deben estar obligados a realizar actividades excesivas o costosas de búsqueda de hechos ni a realizar verificaciones sobre el terreno **desproporcionadas**. Como tampoco cabe entender que esos **prestadores que hayan hecho cuanto esté en su mano, como exige** el presente Reglamento, garanticen la fiabilidad de la información al consumidor u otras partes interesadas. ■

(52 septies) Los prestadores de plataformas en línea que permitan a los consumidores celebrar contratos a distancia con comerciantes deben diseñar y organizar su interfaz en línea de manera que permita a los comerciantes cumplir con sus obligaciones en virtud del Derecho de la Unión pertinente, en particular los requisitos estipulados en los artículos 6 y 8 de la Directiva 2011/83/UE, el artículo 7 de la Directiva 2005/29/CE, los artículos 5 y 6 de la Directiva 2000/31/CE, y el artículo 3 de la Directiva 98/6/CE del Parlamento Europeo y del Consejo³⁶. A tal fin, los prestadores de plataformas en línea afectados deben hacer todo lo posible por evaluar si los comerciantes que utilizan sus servicios han cargado la información completa en sus interfaces en línea, de conformidad con el Derecho de la Unión aplicable pertinente. Los prestadores de plataformas en línea deben garantizar que no se ofrezcan productos o servicios en tanto que dicha información no esté completa. Esto no debe equivaler a una obligación para los prestadores de plataformas en línea afectados de supervisar en general los productos o servicios ofrecidos por los comerciantes a través de sus servicios ni como una obligación general de verificar los datos, en particular de evaluar la exactitud de la información facilitada por los comerciantes. Las interfaces en línea deben ser fáciles de usar y accesibles para los comerciantes y los consumidores. Además, y después de permitir la oferta del producto o servicio por parte del comerciante, los prestadores de plataformas en línea afectados deben hacer esfuerzos razonables para comprobar aleatoriamente si los productos o servicios ofrecidos han sido calificados como ilícitos en cualquier base de datos en línea o interfaz en línea oficial, de libre acceso y legible por máquina disponible en un Estado miembro o en la Unión. La Comisión también debe fomentar la trazabilidad de los productos a través de soluciones tecnológicas, como códigos de respuesta rápida firmados digitalmente (o «códigos QR») o fichas no fungibles. La Comisión debe promover el desarrollo de normas y, a falta de ellas, soluciones basadas en el mercado que puedan ser aceptables para las partes interesadas.

³⁶ *Directiva 98/6/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de febrero de 1998, relativa a la protección de los consumidores en materia de indicación de los precios de los productos ofrecidos a los consumidores (DO L 80 de 18.3.1998, p. 27).*

- (53) Dada la importancia que, debido a su alcance, en particular expresado en el número de destinatarios del servicio, tienen las plataformas en línea de muy gran tamaño para facilitar el debate público, las transacciones económicas y la difusión de información, opiniones e ideas y para influir en la forma en que los destinatarios obtienen y comunican información en línea, es necesario imponer obligaciones específicas a *los prestadores de* esas plataformas, además de las obligaciones aplicables a todas las plataformas en línea. ***Debido a su papel fundamental a la hora de localizar y hacer que la información pueda obtenerse en línea, también es necesario imponer esas obligaciones, en la medida en que sean aplicables, a los prestadores de motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño.*** Dichas obligaciones adicionales para *los prestadores de* plataformas en línea de muy gran tamaño *y de motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño* son necesarias para abordar esos objetivos de interés público, no existiendo medidas alternativas y menos restrictivas que puedan alcanzar el mismo resultado de manera efectiva.

- (54) Las plataformas en línea de muy gran tamaño y **los motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño** pueden entrañar riesgos para la sociedad, de distinto alcance y repercusión que los generados por plataformas más pequeñas. **Los prestadores de dichas plataformas en línea de muy gran tamaño y motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño han de cumplir, por tanto, las obligaciones de diligencia debida más exigentes, proporcionadas a su impacto social.** Una vez que el número de destinatarios **activos** de una plataforma **o motor de búsqueda en línea, calculado como un promedio durante un período de seis meses**, asciende a un porcentaje importante de la población de la Unión, los riesgos sistémicos que la plataforma **en línea o el motor de búsqueda en línea** entraña **pueden tener** un impacto **desproporcionado** en la Unión. Debe considerarse que existe un alcance tan significativo cuando el número de destinatarios exceda de un umbral operativo fijado en cuarenta y cinco millones, es decir, una cifra equivalente al 10 % de la población de la Unión. **Este** umbral operativo debe mantenerse actualizado **■** por medio de actos delegados, cuando sea necesario. **A fin de determinar el alcance de una determinada plataforma en línea o motor de búsqueda en línea, es necesario establecer el número medio de destinatarios activos de cada servicio individualmente. En consecuencia, el número medio mensual de destinatarios de una plataforma en línea debe reflejar todos los destinatarios que realmente participan en el servicio al menos una vez en un período de tiempo determinado estando expuestos a contenidos difundidos en la interfaz de la plataforma en línea, por ejemplo, al verlos o escucharlos, o facilitando contenidos, como los comerciantes en un mercado en línea.**

A efectos del presente Reglamento, la participación no se limita a interactuar con contenidos pulsando, comentando, conectando, compartiendo, comprando o realizando transacciones en una plataforma en línea. Por consiguiente, el concepto de destinatario activo del servicio no coincide necesariamente con el de usuario registrado de un servicio. Por lo que se refiere a los motores de búsqueda en línea, el concepto de destinatarios activos del servicio debe abarcar a quienes ven contenidos en su interfaz en línea, pero no, por ejemplo, a los propietarios de los sitios web indexados por el motor de búsqueda en línea, ya que no participan activamente en el servicio. El número de destinatarios activos de un servicio debe incluir a todos los destinatarios únicos del servicio que participan en el servicio en cuestión. A tal fin, un destinatario del servicio que utilice diferentes interfaces, como sitios web o aplicaciones, incluso cuando se acceda a los servicios a través de diferentes URL o nombres de dominio, debe contarse, en la medida de lo posible, una sola vez. Sin embargo, el concepto de destinatario activo del servicio no debe incluir el uso incidental del servicio por parte de destinatarios de otros intermediarios en línea que pongan a disposición indirectamente contenidos alojados por el prestador de la plataforma en línea a través de enlaces o indexaciones por parte de un prestador de motores de búsqueda en línea. Además, el presente Reglamento no exige que los prestadores de plataformas en línea o de motores de búsqueda en línea realicen un seguimiento específico de las personas en línea. Cuando los prestadores puedan descontar los usuarios automatizados, como los bots o los extractores de información, sin necesidad de tratamiento adicional de los datos personales ni seguimiento, podrán hacerlo. La determinación del número de destinatarios activos puede verse afectada por los avances técnicos y del mercado, por lo que la Comisión debe estar facultada para complementar las disposiciones del presente Reglamento mediante la adopción de actos delegados que establezcan la metodología para determinar los destinatarios activos de una plataforma en línea o de un motor de búsqueda en línea, cuando sea necesario, que reflejen la naturaleza del servicio y la forma en que los destinatarios del servicio interactúan con él.

- (55) En vista de los efectos de red que caracterizan a la economía de plataformas, la base de usuarios de una plataforma en línea puede aumentar rápidamente y alcanzar la dimensión de una plataforma en línea de muy gran tamaño, con la consiguiente repercusión para el mercado interior. Tal puede ser el caso cuando experimente un crecimiento exponencial en un corto período de tiempo, o cuando su gran presencia mundial y volumen de negocios permitan a la plataforma en línea explotar al máximo los efectos de red y las economías de escala y de alcance. En particular, un elevado volumen de negocios anual o capitalización del mercado puede indicar una rápida escalabilidad en términos de alcance de usuarios. En esos casos, el coordinador de servicios digitales *de establecimiento o la Comisión* deben poder solicitar al prestador de la plataforma en línea que aporte con más frecuencia información sobre *el número de destinatarios activos de su servicio* a fin de poder determinar oportunamente el momento en que la plataforma debe considerarse una plataforma en línea de muy gran tamaño para los fines del presente Reglamento.

- (56) ***Los prestadores de plataformas en línea de muy gran tamaño y motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño pueden tener*** un modo de uso que influya en gran medida en la seguridad en línea, en la opinión y el discurso públicos, y en el comercio en línea. El diseño de sus servicios se optimiza en general para beneficio de sus modelos de negocio, a menudo basados en la publicidad, y pueden causar inquietudes en la sociedad. ■ Son necesarias una reglamentación y una ejecución efectivas ***para detectar y reducir eficazmente*** los riesgos y los perjuicios sociales y económicos que ***puedan surgir***. Por tanto, de acuerdo con el presente Reglamento, ***los prestadores de plataformas en línea de muy gran tamaño y motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño*** deben evaluar los riesgos sistémicos que entraña el ***diseño***, funcionamiento y uso de su servicio, así como los posibles usos indebidos por parte de los destinatarios del mismo, y ***deben*** adoptar medidas de reducción de riesgos apropiadas ***respetando los derechos fundamentales***. ***Al determinar la importancia de los posibles efectos e impactos negativos, los prestadores deben tener en cuenta la gravedad del impacto potencial y la probabilidad de todos esos riesgos sistémicos. Por ejemplo, podrían evaluar si el impacto negativo potencial puede afectar a un gran número de personas, su posible irreversibilidad o la dificultad de remediar y restablecer la situación existente antes del impacto potencial.***

- (57) Deben evaluarse en profundidad **cuatro** categorías de riesgos sistémicos. La primera categoría se refiere a los riesgos asociados a la difusión de contenidos ilícitos, como la difusión de materiales de abuso sexual de menores o delitos de incitación al odio, **u otros tipos de usos indebidos de sus servicios para cometer delitos**, y la realización de actividades ilícitas como la venta de productos o servicios prohibidos por el Derecho de la Unión o nacional, incluidos los productos **peligrosos o falsificados o el comercio ilegal de animales**. Por ejemplo, **esa difusión o esas actividades pueden constituir un riesgo sistémico significativo cuando el acceso a contenidos ilícitos pueda propagarse rápida y ampliamente a través de cuentas con un alcance especialmente amplio o de otros medios de amplificación. Los prestadores deben evaluar el riesgo de difusión de contenidos ilícitos, con independencia de que la información sea o no incompatible con sus condiciones. Al evaluar los riesgos sistémicos, determinados en el presente Reglamento, los prestadores de plataformas en línea de muy gran tamaño también deben centrarse en la información que no sea ilícita, pero que contribuya a los riesgos sistémicos definidos en el presente Reglamento. Por consiguiente, los prestadores deben dedicar especial atención a cómo se utilizan sus servicios para difundir o amplificar contenidos incorrectos o engañosos, incluida la desinformación. Esta evaluación se entiende sin perjuicio de la responsabilidad personal del destinatario del servicio de plataformas en línea de muy gran tamaño o de los propietarios de sitios web indexados por motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño ante la posible ilegalidad de su actividad con arreglo a la legislación aplicable.**

- (57 bis) Una segunda categoría se refiere a los efectos *reales o previsibles* del servicio para el ejercicio de los derechos protegidos por la Carta, *entre ellos, la dignidad humana*, la libertad de expresión e información, *incluidos la libertad de los medios de comunicación y su pluralismo*, el derecho a la vida privada, *el derecho a la protección de datos*, el derecho a la no discriminación, los derechos del niño *y la protección de los consumidores*. Estos riesgos pueden derivarse, por ejemplo, del diseño de los sistemas algorítmicos utilizados por la plataforma en línea de muy gran tamaño *o el motor de búsqueda en línea de muy gran tamaño* o por el uso indebido de su servicio mediante el envío de avisos abusivos u otros métodos destinados a silenciar la opinión u obstaculizar la competencia. *Al evaluar los riesgos para los derechos del niño, los prestadores deben tener en cuenta, por ejemplo, cuan fácil les resulta a los menores comprender el diseño y el funcionamiento del servicio, así como la manera en que los menores pueden verse expuestos, a través de su servicio, a contenidos que puedan perjudicar su salud y su desarrollo físico, mental y moral. Tales riesgos pueden surgir, por ejemplo, con interfaces en línea que estén diseñadas de manera que exploten intencionada o involuntariamente las deficiencias y la inexperiencia de los menores o que puedan generar un comportamiento adictivo.*
- (57 ter) Una tercera categoría de riesgos se refiere a *los efectos negativos reales o previsibles sobre los procesos democráticos, el discurso cívico y los procesos electorales, así como sobre la seguridad pública.*

(57 quater) Una cuarta categoría de riesgos se deriva de preocupaciones similares relacionadas con el diseño, el funcionamiento o la utilización, incluso mediante la manipulación, del servicio, con un efecto negativo real o previsible en la protección de la salud pública, los menores y graves consecuencias negativas para el bienestar físico y mental de la persona, o en la violencia de género. Estos riesgos también pueden derivarse de campañas coordinadas de desinformación relacionadas con la salud pública, o del diseño de interfaces que puedan estimular adicciones comportamentales de los destinatarios del servicio.

(57 quinquies) *Al evaluar dichos riesgos sistémicos, los prestadores de plataformas en línea de muy gran tamaño deben centrarse en los sistemas u otros elementos que puedan contribuir a los riesgos, incluidos todos los sistemas algorítmicos que puedan ser relevantes, en particular sus sistemas de recomendación y de publicidad, dedicando atención a las prácticas conexas de recogida y uso de datos. También deben evaluar si sus condiciones y su cumplimiento son adecuados, así como sus procesos de moderación de contenidos, herramientas técnicas y recursos asignados. Cuando la amplificación algorítmica de la información contribuya a los riesgos sistémicos, los prestadores deben reflejarlo debidamente en sus evaluaciones de riesgos. Cuando los riesgos estén localizados o existan diferencias lingüísticas, los prestadores también deben tenerlo en cuenta en sus evaluaciones de riesgos. Los prestadores de plataformas en línea de muy gran tamaño y motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño deben evaluar, en particular, cómo contribuyen a tales riesgos el diseño y el funcionamiento de su servicio, así como la manipulación intencionada y, a menudo, coordinada y el uso de sus servicios, o la infracción sistémica de sus condiciones de servicio. Estos riesgos pueden derivarse, por ejemplo, del uso no auténtico del servicio, como la creación de cuentas falsas, el uso de bots o el uso engañoso de un servicio, y otros comportamientos total o parcialmente automatizados, que pueden dar lugar a la difusión rápida y extendida de información que sea un contenido ilícito o incompatible con las condiciones de una plataforma en línea o un motor de búsqueda en línea y que contribuya a campañas de desinformación.*

- (57 sexies) Con el fin de hacer posible que las evaluaciones de riesgos posteriores se completen mutuamente y muestren la evolución de los riesgos detectados, así como para facilitar las investigaciones y las medidas de ejecución, los prestadores de plataformas en línea de muy gran tamaño y motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño deben conservar todos los documentos justificativos relativos a las evaluaciones de riesgos que hayan llevado a cabo, como la información relativa a su preparación, los datos subyacentes y los datos sobre las pruebas de sus sistemas algorítmicos.*
- (58) Los prestadores de plataformas en línea de muy gran tamaño y de motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño deben desplegar los medios necesarios para reducir diligentemente los riesgos sistémicos determinados en las evaluaciones de riesgos, respetando los derechos fundamentales. Cualquier medida que se adopte debe respetar los requisitos de diligencia debida del presente Reglamento y ser eficaz y apropiada para reducir los riesgos sistémicos específicos detectados. Deben ser proporcionadas a la luz de la capacidad económica del prestador de la plataforma en línea de muy gran tamaño o del motor de búsqueda en línea de muy gran tamaño y de la necesidad de evitar restricciones innecesarias al uso de su servicio, teniendo debidamente en cuenta los posibles efectos negativos sobre dichos derechos fundamentales. Los prestadores deben dedicar especial atención al impacto en la libertad de expresión.*

(58 bis) Los prestadores de plataformas en línea de muy gran tamaño y de motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño deben considerar, entre esas medidas de mitigación ■ , por ejemplo, la adaptación de cualquier diseño, característica o funcionamiento necesario de su servicio, como el diseño de la interfaz. Deben adaptar y aplicar sus condiciones, según sea necesario y de conformidad con las normas del presente Reglamento relativas a las condiciones. Otras medidas adecuadas podrían incluir la adaptación de sus sistemas de moderación de contenidos y procesos internos o la adaptación de sus procesos y recursos de toma de decisiones, incluido el personal de moderación de contenidos, su formación y su experiencia local. Esto afecta, en particular, a la rapidez y la calidad de la tramitación de los avisos. A este respecto, por ejemplo, el Código de Conducta para la Lucha contra la Incitación Ilegal al Odio en Internet de 2016 establece un punto de referencia para tramitar notificaciones válidas para la eliminación de la incitación ilegal al odio en menos de 24 horas. Los prestadores de plataformas en línea de muy gran tamaño, en particular las utilizadas principalmente para la difusión de contenidos pornográficos, deben cumplir con diligencia todas sus obligaciones en virtud del presente Reglamento en lo que respecta a los contenidos ilícitos que constituyen ciberviolencia, incluidos los contenidos pornográficos ilícitos, especialmente en lo que se refiere a garantizar que las víctimas puedan ejercer eficazmente sus derechos en relación con contenidos que representen el intercambio no consensuado de material íntimo o manipulado mediante el tratamiento rápido de avisos y la retirada de dichos contenidos sin demoras indebidas. Otros tipos de contenidos ilícitos pueden requerir plazos más largos o más cortos para la tramitación de los avisos, que dependerán de los hechos, las circunstancias y los tipos de contenidos ilícitos de que se trate. Los prestadores también pueden iniciar o aumentar la cooperación con alertadores fiables y organizar sesiones de formación e intercambios con organizaciones de alertadores fiables.

(58 ter) Los prestadores de plataformas en línea de muy gran tamaño y de motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño también deben ser diligentes en las medidas que adopten para probar y, en caso necesario, adaptar sus sistemas algorítmicos, en particular sus sistemas de recomendación. Pueden tener que mitigar los efectos negativos de las recomendaciones personalizadas y corregir los criterios utilizados en sus recomendaciones. Los sistemas de publicidad utilizados por los prestadores de plataformas en línea de muy gran tamaño y de motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño pueden ser, asimismo, un catalizador de riesgos sistémicos. Los prestadores deben también sopesar medidas correctoras, como suspender la recaudación de ingresos por publicidad en determinadas *informaciones*, u otro tipo de medidas, como mejorar la visibilidad de fuentes autorizadas de información, o una adaptación más estructurada de sus sistemas de publicidad. Los prestadores de plataformas en línea de muy gran tamaño y de motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño pueden tener que reforzar sus procesos internos o la supervisión de cualquiera de sus actividades, en particular en lo que respecta a la detección de riesgos sistémicos, y llevar a cabo evaluaciones de riesgos más frecuentes o específicas relacionadas con nuevas funciones. En particular, cuando los riesgos se compartan entre plataformas en línea o motores de búsqueda en línea diferentes, deben colaborar con otros prestadores de servicios, por ejemplo, mediante la adopción de nuevos códigos de conducta o la suscripción a los ya existentes, u otras medidas de autorregulación. También deben sopesar medidas de sensibilización, en especial cuando los riesgos estén relacionados con campañas de desinformación.

(58 quater) En especial cuando sus servicios se dirijan principalmente a menores o sean utilizados predominantemente por ellos, los prestadores de plataformas en línea de muy gran tamaño y de motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño deben tener en cuenta el interés superior de los menores a la hora de adoptar medidas como el diseño de su servicio y su interfaz en línea. Deben velar por que sus servicios se organicen de manera que permitan a los menores acceder fácilmente a los mecanismos previstos en el presente Reglamento, cuando proceda, incluidos los mecanismos de notificación, acción y reclamación. También deben adoptar medidas a fin de proteger a los menores de contenidos que puedan perjudicar su desarrollo físico, mental o moral y proporcionar herramientas que permitan el acceso condicional a dicha información. Al seleccionar las medidas de mitigación adecuadas, los prestadores pueden tener en cuenta, cuando proceda, las mejores prácticas del sector, en particular las establecidas mediante la cooperación en materia de autorregulación, como los códigos de conducta, y las directrices de la Comisión.

- (59) *Los prestadores de plataformas en línea de muy gran tamaño y de motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño deben garantizar que su enfoque de la evaluación y reducción de riesgos se basa en la mejor información disponible y los mejores conocimientos científicos, y que prueban sus hipótesis con los grupos más afectados por los riesgos y las medidas que adopten. A tal efecto, deben realizar sus evaluaciones de riesgos y diseñar sus medidas de reducción del riesgo contando con la participación de representantes de los destinatarios del servicio, representantes de grupos potencialmente afectados por sus servicios, expertos independientes y organizaciones de la sociedad civil. Deben tratar de integrar dichas consultas en sus metodologías de evaluación de riesgos y de diseño de medidas de reducción, incluidas, en su caso, encuestas, grupos de discusión, mesas redondas y otros métodos de consulta y diseño. Al evaluar si una medida es razonable, proporcionada y efectiva, debe prestarse especial atención al derecho a la libertad de expresión.*

(59 bis) En tiempos de crisis puede ser necesario que los prestadores de plataformas en línea de muy gran tamaño adopten con urgencia determinadas medidas específicas, además de las medidas que adoptarían en vista de sus otras obligaciones en virtud del presente Reglamento. A este respecto, debe considerarse que se produce una crisis cuando se producen circunstancias extraordinarias que pueden dar lugar a una amenaza grave para la seguridad pública o la salud pública en la Unión o en partes significativas de la misma. Estas crisis podrían derivarse de conflictos armados o actos de terrorismo, incluidos los conflictos emergentes o actos de terrorismo, las catástrofes naturales como terremotos y huracanes, así como las pandemias y otras amenazas transfronterizas graves para la salud pública. La Comisión debe poder exigir a los prestadores de servicios, previa recomendación de la Junta, que inicien urgentemente una respuesta a la crisis. Las medidas que el prestador de servicios puede determinar y considerar aplicar pueden incluir, por ejemplo, la adaptación de los procesos de moderación de contenidos y el aumento de los recursos dedicados a la moderación de contenidos, la adaptación de las condiciones, los sistemas algorítmicos pertinentes y los sistemas de publicidad, la intensificación de la cooperación con los alertadores fiables, la adopción de medidas de sensibilización y la promoción de información fiable y la adaptación del diseño de sus interfaces en línea. Deben establecerse los requisitos necesarios al objeto de garantizar que dichas medidas se adopten en un plazo muy breve y que el mecanismo de respuesta a las crisis solo se utilice cuando y en la medida en que sea estrictamente necesario y que cualquier medida adoptada en el marco de este mecanismo sea eficaz y proporcionada, teniendo debidamente en cuenta los derechos e intereses legítimos de todas las partes afectadas. El uso del mecanismo debe entenderse sin perjuicio de las demás disposiciones del presente Reglamento, como las relativas a las evaluaciones de riesgos y las medidas de reducción y su aplicación, así como las relativas a los protocolos de crisis.

- (60) Dada la necesidad de garantizar la verificación por expertos independientes, **los prestadores de plataformas en línea de muy gran tamaño y de motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño** deben rendir cuentas, mediante auditorías independientes, del cumplimiento de las obligaciones estipuladas en el presente Reglamento y, cuando sea pertinente, de cualquier compromiso complementario adquirido de conformidad con códigos de conducta y protocolos de crisis. **A fin de garantizar que las auditorías se lleven a cabo de manera eficaz, eficiente y oportuna, los prestadores de plataformas en línea de muy gran tamaño y de motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño deben facilitar la cooperación y la asistencia necesarias a las organizaciones que llevan a cabo las auditorías, en particular otorgando** acceso al auditor a todos los datos **y locales** pertinentes necesarios para realizar la auditoría debidamente, **incluidos, cuando proceda, los datos relacionados con los sistemas algorítmicos, y respondiendo a preguntas orales o escritas.** Los auditores también deben poder recurrir a otras fuentes de información objetiva, como estudios de investigadores autorizados. **Los prestadores de plataformas en línea de muy gran tamaño y de motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño no deben dificultar la realización de la auditoría. Las auditorías deben llevarse a cabo con arreglo a las mejores prácticas del sector y a una ética y objetividad profesionales elevadas, teniendo debidamente en cuenta, según proceda, las normas y los códigos de prácticas de auditoría.** Los auditores deben garantizar la confidencialidad, seguridad e integridad de la información, como secretos comerciales, que obtengan en el desempeño de sus funciones y tener los conocimientos necesarios en materia de gestión de riesgos y competencia técnica para auditar algoritmos. **Esta garantía no debe servir para eludir la aplicabilidad de las obligaciones de auditoría del presente Reglamento.** Los auditores deben ser independientes, de modo que puedan realizar sus funciones de manera adecuada y confiable. **Deben cumplir los requisitos básicos de independencia para la prohibición de los servicios ajenos a la auditoría, la rotación de sociedades y los honorarios no contingentes.** Si su independencia **y competencia técnica** no están fuera de toda duda, deben dimitir o abstenerse de participar en la auditoría.

- (61) El informe de auditoría debe estar fundamentado, de modo que ofrezca un relato coherente de las actividades realizadas y las conclusiones alcanzadas. Debe contribuir a informar y, en su caso, inspirar mejoras de las medidas adoptadas por **los prestadores de la plataforma en línea de muy gran tamaño y del motor de búsqueda en línea de muy gran tamaño** para cumplir con sus obligaciones en virtud del presente Reglamento. **Tras la recepción del informe de auditoría, este** debe transmitirse al coordinador de servicios digitales de establecimiento, **a la Comisión** y a la Junta. **Los prestadores también deben transmitir sin demora indebida a su término cada uno de los informes sobre** la evaluación de riesgos y las medidas de reducción del riesgo, así como **el informe de ejecución de la auditoría del prestador de la plataforma en línea de muy gran tamaño o del motor de búsqueda en línea de muy gran tamaño que muestre cómo han abordado las recomendaciones de la auditoría.** El informe debe incluir un dictamen de auditoría basado en las conclusiones extraídas a partir de los datos fehacientes obtenidos en la auditoría. El dictamen debe ser favorable cuando todos los datos demuestren que la plataforma en línea de muy gran tamaño **o el motor de búsqueda en línea de muy gran tamaño** cumple con las obligaciones estipuladas en el presente Reglamento o bien, en su caso, cualquier compromiso que haya adquirido de conformidad con un código de conducta o un protocolo de crisis, en particular mediante la determinación, la evaluación y la reducción de los riesgos sistémicos generados por su sistema y sus servicios. Un dictamen favorable debe ir acompañado de observaciones cuando el auditor desee incluir comentarios que no tengan efectos importantes sobre el resultado de la auditoría. El dictamen debe ser negativo cuando el auditor considere que la plataforma en línea de muy gran tamaño **o el motor de búsqueda en línea de muy gran tamaño** no cumple con el presente Reglamento o con los compromisos adquiridos. **Cuando el dictamen de auditoría no haya podido llegar a una conclusión sobre elementos concretos cubiertos por el ámbito de la auditoría, debe incluirse en dicho dictamen una explicación de los motivos por los que no se llegó a una conclusión. Cuando proceda, el informe debe incluir una descripción de los elementos concretos que no pudieron auditarse, y una explicación de por qué fue así.**

- (62) *Las obligaciones en materia de evaluación y reducción de riesgos deben desencadenar, caso por caso, la necesidad de que los prestadores de plataformas en línea de muy gran tamaño y de motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño evalúen y, en caso necesario, adapten el diseño de sus sistemas de recomendación, por ejemplo adoptando medidas para evitar o minimizar los sesgos que den lugar a la discriminación de personas en situaciones vulnerables, en particular cuando ello sea conforme con la legislación en materia de protección de datos y cuando la información esté personalizada sobre la base de categorías especiales de datos personales, en el sentido del artículo 9 del Reglamento (UE) 2016/679. Además, y como complemento de las obligaciones de transparencia aplicables a las plataformas en línea en lo que respecta a sus sistemas de recomendación, los prestadores de plataformas en línea de muy gran tamaño y de motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño deben garantizar sistemáticamente que los destinatarios de su servicio disfruten de opciones alternativas que no se basen en la elaboración de perfiles, en el sentido del Reglamento (UE) 2016/679, para los parámetros principales de sus sistemas de recomendación. Estas opciones deben ser directamente accesibles desde la interfaz en la que se presentan las recomendaciones.*

- (63) Los sistemas publicitarios utilizados por las plataformas en línea de muy gran tamaño **y los motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño entrañan** especiales riesgos y requieren supervisión pública y reglamentaria adicional debido a su escala y capacidad para dirigirse y llegar a los destinatarios del servicio en función de su comportamiento dentro y fuera de la interfaz en línea de dicha plataforma **o motor de búsqueda**. Las plataformas en línea de muy gran tamaño **y los motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño entrañan** deben garantizar el acceso público a los repositorios de anuncios publicitarios presentados en sus interfaces en línea para facilitar la supervisión y la investigación de los riesgos emergentes generados por la distribución de publicidad en línea, por ejemplo en relación con anuncios ilícitos o técnicas manipulativas y desinformación con efectos negativos reales y previsibles para la salud pública, la seguridad pública, el discurso civil, la participación política y la igualdad. Los repositorios deben incluir el contenido de los anuncios publicitarios, **incluido el nombre del producto, servicio o marca y el objeto del anuncio**, y datos conexos sobre el anunciante **y, si fuera diferente, la persona física o jurídica que pagó el anuncio**, y sobre la entrega del anuncio, especialmente en lo que respecta a la publicidad personalizada. **Esta información debe contener tanto información sobre los criterios de personalización como sobre los criterios de entrega, en particular cuando los anuncios se entregan a personas en situaciones vulnerables, como los menores.**

- (64) A fin de *supervisar y evaluar* debidamente el cumplimiento de las plataformas en línea de muy gran tamaño *y los motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño* de las obligaciones estipuladas en el presente Reglamento, el coordinador de servicios digitales de establecimiento o la Comisión pueden requerir acceso o informes relativos a datos específicos, *incluidos los datos relacionados con algoritmos*. Este requerimiento puede incluir, por ejemplo, los datos necesarios para valorar los riesgos y posibles perjuicios generados por los sistemas de la plataforma *o del motor de búsqueda*, datos sobre la precisión, el funcionamiento y las pruebas de los sistemas algorítmicos de moderación de contenidos, sistemas de recomendación o sistemas publicitarios, *en particular, cuando corresponda, datos de entrenamiento y algoritmos*, o datos sobre procesos y resultados de moderación de contenidos o de los sistemas internos de tramitación de reclamaciones en el sentido del presente Reglamento. *Dichas solicitudes de acceso a los datos no incluyen las solicitudes que piden información específica sobre los destinatarios individuales del servicio a efectos de determinar si dichos destinatarios cumplen otra legislación de la Unión o nacional aplicable*. Las investigaciones sobre la evolución y la gravedad de los riesgos sistémicos en línea son especialmente importantes para compensar asimetrías de información y establecer un sistema resiliente de reducción de riesgos, con información para las plataformas en línea, *los motores de búsqueda en línea*, los coordinadores de servicios digitales, otras autoridades competentes, la Comisión y el público.

Por consiguiente, el presente Reglamento establece un marco para exigir a las plataformas en línea de muy gran tamaño **y a los motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño** que faciliten el acceso a los datos a los investigadores autorizados ***afiliados a un organismo de investigación tal como se define en el artículo 2 de la Directiva (UE) 2019/790, que puede incluir, a efectos del presente Reglamento, a organizaciones de la sociedad civil que estén llevando a cabo investigaciones científicas con el objetivo principal de apoyar su misión de interés público.*** Todos los requisitos relativos al acceso a los datos en virtud de dicho marco deben ser proporcionados y proteger debidamente los derechos e intereses legítimos, como ***la protección de los datos personales***, los secretos comerciales y otra información confidencial, de la plataforma **o el motor de búsqueda** y de cualquier otra parte afectada, incluidos los destinatarios del servicio. ***No obstante, para garantizar la consecución del objetivo del presente Reglamento, la consideración de los intereses comerciales de los prestadores no debe dar lugar a una denegación de acceso a los datos necesarios para el objetivo específico de investigación con arreglo a una solicitud en virtud del presente Reglamento. A este respecto, sin perjuicio de lo dispuesto en la Directiva (UE) 2016/943 del Parlamento Europeo y del Consejo³⁷, los prestadores deben garantizar un acceso adecuado a los investigadores, también, cuando sea necesario, adoptando protecciones técnicas, por ejemplo, a través de espacios de datos.***

³⁷ ***Directiva (UE) 2016/943 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio de 2016, relativa a la protección de los conocimientos técnicos y la información empresarial no divulgados (secretos comerciales) contra su obtención, utilización y revelación ilícitas (DO L 157 de 15.6.2016, p. 1).***

Las solicitudes de acceso a los datos podrían recoger, por ejemplo, el número de visualizaciones o, en su caso, otros tipos de acceso a contenidos por parte de los destinatarios del servicio antes de su retirada por el prestador. Además, cuando los datos sean de acceso público, los prestadores de plataformas en línea de muy gran tamaño no deben impedir que los investigadores que cumplan un subconjunto de criterios apropiado hagan uso de estos datos con fines de investigación que contribuyan a la detección, determinación y comprensión de los riesgos sistémicos. Deben proporcionar acceso a dichos investigadores, incluso, cuando sea técnicamente posible, en tiempo real, a los datos de acceso público, por ejemplo, sobre interacciones agregadas con contenidos procedentes de páginas públicas, grupos públicos o personalidades públicas, incluidos datos sobre impresión y compromiso, como el número de reacciones, comparticiones y comentarios de los destinatarios del servicio. Debe alentarse a los prestadores a cooperar con los investigadores y a facilitar un acceso más amplio a los datos para hacer un seguimiento de las preocupaciones de la sociedad a través de esfuerzos voluntarios, en particular mediante compromisos y procedimientos acordados en el marco de códigos de conducta o protocolos de crisis. Los prestadores y los investigadores han de dedicar especial atención a la protección de los datos personales y velar por que todo tratamiento de datos personales cumpla lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679. Los prestadores deben anonimizar o seudonimizar los datos personales, excepto en aquellos casos que hagan imposible el objetivo de investigación que se persigue.

- (65) Dada la complejidad del funcionamiento de los sistemas desplegados y los riesgos sistémicos que entrañan para la sociedad, ***los prestadores de plataformas en línea de muy gran tamaño y de motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño*** deben ***establecer una función*** de cumplimiento, ***que debe ser independiente de las funciones operativas de los prestadores. El jefe de la función de cumplimiento debe informar directamente a la dirección del prestador, también en lo que respecta a las dudas relativas al incumplimiento del presente Reglamento. Los encargados de cumplimiento que formen parte de la función de cumplimiento deben*** poseer la cualificación, ***la experiencia, la capacidad y los conocimientos necesarios*** para poner en práctica medidas y vigilar el cumplimiento del presente Reglamento en la organización de ***los prestadores de plataformas en línea de muy gran tamaño y de motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño***. ***Los prestadores de plataformas en línea de muy gran tamaño y de motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño*** deben asegurarse de que ***la función*** de cumplimiento está integrada, de manera apropiada y oportuna, en todas las cuestiones que se refieren al presente Reglamento, ***en particular en la evaluación de riesgos, en la estrategia de reducción y en las medidas específicas, y en la evaluación del cumplimiento, cuando corresponda, de los compromisos que haya contraído el prestador de la plataforma en línea de muy gran tamaño o del motor de búsqueda en línea de muy gran tamaño en virtud de los códigos de conducta a los que se haya adherido.***

(65 bis) En vista de los riesgos adicionales relacionados con sus actividades y sus obligaciones adicionales en virtud del presente Reglamento, deben aplicarse requisitos de transparencia adicionales específicamente a las plataformas en línea de muy gran tamaño y a los motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño, en especial para informar de forma exhaustiva sobre las evaluaciones de riesgos realizadas y las medidas consiguientes adoptadas según lo estipulado en el presente Reglamento.

(65 ter) La Comisión debe disponer de todos los recursos necesarios en cuanto a personal, competencia y medios financieros para el cumplimiento de sus misiones en virtud del presente Reglamento. A fin de garantizar la disponibilidad de los recursos necesarios para una supervisión adecuada a escala de la Unión en virtud del presente Reglamento, y teniendo en cuenta que los Estados miembros deben estar facultados para aplicar tasas de supervisión a los prestadores establecidos en su territorio en relación con las funciones de supervisión y ejecución ejercidas por sus autoridades, la Comisión debe cobrar tasas de supervisión, cuyo nivel debe establecerse anualmente, a las plataformas en línea de muy gran tamaño y los motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño. El importe global de las tasas anuales de supervisión cobradas debe establecerse sobre la base del importe global de los costes en que incurra la Comisión para ejercer sus funciones de supervisión en virtud del presente Reglamento, según una estimación previa razonable. Dicho importe debe comprender los costes relacionados con el ejercicio de las competencias y tareas específicas relacionadas con el capítulo IV, sección 3, del presente Reglamento, incluidos los costes relacionados con la designación de plataformas en línea de muy gran tamaño y motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño o con la creación, el mantenimiento y el funcionamiento de las bases de datos previstas en el presente Reglamento.

También incluirá los costes relacionados con la creación, el mantenimiento y el funcionamiento de la infraestructura de información e institucional básica para la cooperación entre los coordinadores de servicios digitales, la Junta y la Comisión, teniendo en cuenta que, dado su tamaño y de su alcance, las plataformas en línea de muy gran tamaño y los motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño tienen un impacto significativo en los recursos necesarios para apoyar dicha infraestructura. La estimación de los costes globales debe tener en cuenta los costes de supervisión soportados el año anterior, incluidos, en su caso, los costes que superen las tasas anuales de supervisión individuales cobradas en el año anterior. Los ingresos afectados externos resultantes de las tasas anuales de supervisión podrían utilizarse para financiar recursos humanos adicionales, como agentes contractuales y expertos nacionales en comisión de servicios, y otros gastos relacionados con el cumplimiento de las tareas encomendadas a la Comisión por el presente Reglamento. La tasa anual de supervisión que debe cobrarse a los prestadores de plataformas en línea de muy gran tamaño y motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño ha de ser proporcional al tamaño del servicio, reflejado en su número de destinatarios en la Unión. Además, la tasa anual de supervisión individual no debe superar un límite máximo global para cada prestador de plataformas en línea de muy gran tamaño y motor de búsqueda en línea de muy gran tamaño, teniendo en cuenta la capacidad económica del prestador de los servicios designados.

- (66) Para facilitar la aplicación efectiva y coherente de las obligaciones estipuladas en el presente Reglamento que pueda precisar su ejecución por medios tecnológicos, es importante promover normas ■ voluntarias que comprendan determinados procedimientos técnicos, de modo que la industria pueda colaborar al desarrollo de medios normalizados ***para apoyar a los prestadores de servicios intermediarios en el cumplimiento del*** presente Reglamento, como permitir el envío de avisos, por ejemplo a través de interfaces de programación de aplicaciones, ***normas relacionadas con las condiciones o normas relacionadas con las auditorías,*** o en relación con la interoperabilidad de los repositorios de anuncios publicitarios. ***Además, dichas normas podrían incluir normas relativas a la publicidad en línea, los sistemas de recomendación, la accesibilidad y la protección de los menores en línea. Los prestadores de servicios intermediarios tienen libertad para adoptar las normas, pero su adopción no presupone el cumplimiento del presente Reglamento. Al mismo tiempo, al establecer las mejores prácticas,*** dichas normas podrían ser especialmente útiles para los prestadores de servicios intermediarios relativamente pequeños. Las normas podrían distinguir entre distintos tipos de contenidos ilícitos o distintos tipos de servicios intermediarios, según proceda.

- (67) La Comisión y la Junta deben fomentar la elaboración de códigos de conducta **voluntarios, así como la aplicación de las disposiciones de esos códigos, a fin de contribuir** a la aplicación del presente Reglamento. **La Comisión y la Junta deben procurar que los códigos de conducta definan claramente la naturaleza de los objetivos de interés público que se persiguen, que contengan mecanismos para la evaluación independiente de la consecución de estos objetivos, y que presenten una definición clara de la función de las autoridades competentes. Debe prestarse especial atención a evitar efectos negativos en la seguridad, la protección de la intimidad y los datos personales, así como a la prohibición de imponer obligaciones generales de supervisión.** Aunque la aplicación de los códigos de conducta debe ser medible y estar sujeta a supervisión pública, ello no debe afectar al carácter voluntario de dichos códigos y a la libertad de las partes interesadas para decidir si desean participar. En determinadas circunstancias, es importante que las plataformas en línea de muy gran tamaño cooperen en la elaboración de códigos de conducta específicos y los suscriban. Nada de lo dispuesto en el presente Reglamento impide que otros prestadores de servicios suscriban las mismas normas de diligencia debida, adopten buenas prácticas y se beneficien de las orientaciones proporcionadas por la Comisión y la Junta, mediante su participación en los mismos códigos de conducta.

- (68) Es apropiado que el presente Reglamento señale determinados aspectos para que se tomen en consideración en dichos códigos de conducta. En particular, deben explorarse medidas de reducción de riesgos relativas a tipos concretos de contenidos ilícitos a través de acuerdos de autorregulación y correulación. Otro aspecto que debe tomarse en consideración son las posibles repercusiones negativas de los riesgos sistémicos para la sociedad y la democracia, como la desinformación o las actividades manipulativas y abusivas, ***o cualquier efecto adverso para los menores***. Esto incluye operaciones coordinadas dirigidas a amplificar información, incluida la desinformación, como el uso de bots y cuentas falsas para generar información ***deliberadamente incorrecta*** o engañosa, a veces con el fin de obtener un beneficio económico, que son especialmente nocivas para destinatarios del servicio vulnerables, como los ***menores***. En relación con estos aspectos, la suscripción y el cumplimiento de un determinado código de conducta por una plataforma en línea de muy gran tamaño ***o un motor de búsqueda en línea de muy gran tamaño*** puede considerarse una medida apropiada de reducción de riesgos. La negativa de ***un prestador de*** una plataforma en línea ***o de un motor de búsqueda en línea*** a participar en la aplicación de un código de conducta de esta índole a invitación de la Comisión, sin explicaciones adecuadas, podría tenerse en cuenta, cuando sea pertinente, a la hora de determinar si la plataforma en línea ***o el motor de búsqueda en línea*** ha incumplido las obligaciones estipuladas en el presente Reglamento. ***El mero hecho de participar en un código de conducta determinado y aplicarlo no debe presuponer por sí mismo el cumplimiento del presente Reglamento. Los códigos de conducta deben facilitar la accesibilidad de los servicios de las plataformas en línea de muy gran tamaño y los motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño, de conformidad con el Derecho de la Unión y nacional, a fin de facilitar su uso previsible por las personas con discapacidad. En particular, los códigos de conducta podrían garantizar que la información se presenta de forma perceptible, operable, comprensible y consistente y que los formularios y las medidas facilitados en virtud del presente Reglamento estén disponibles de manera fácil de localizar y accesible para las personas con discapacidad.***

- (69) Las disposiciones del presente Reglamento relativas a los códigos de conducta podrían servir de base para iniciativas de autorregulación ya establecidas a escala de la Unión, como el compromiso de seguridad con los productos, el memorando de entendimiento contra los productos falsificados, el Código de conducta para combatir el delito de incitación al odio en internet, y el Código de buenas prácticas en materia de desinformación. En particular en relación con este último, la Comisión publicará orientaciones para reforzar el Código de buenas prácticas en materia de desinformación, como se anunció en el Plan de Acción para la Democracia Europea.

- (70) En la publicidad en línea generalmente intervienen varios actores, incluidos los servicios intermediarios que conectan a los publicistas con los anunciantes. Los códigos de conducta deben apoyar y complementar las obligaciones de transparencia relativas a la publicidad para ***los prestadores de plataformas en línea, de plataformas en línea de muy gran tamaño y de motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño*** estipuladas en el presente Reglamento a fin de establecer unos mecanismos flexibles y eficaces para facilitar y potenciar el cumplimiento de dichas obligaciones, en particular en lo que se refiere a las modalidades de transmisión de la información pertinente. ***Esto debe incluir la facilitación de la transmisión de la información sobre el anunciante que paga el anuncio publicitario cuando difiere de la persona física o jurídica en cuyo nombre se presenta el anuncio en la interfaz de una plataforma en línea. Los códigos de conducta también deben incluir medidas para garantizar que la información significativa sobre la monetización de los datos se comparta adecuadamente a lo largo de toda la cadena de valor.*** La participación de una gran variedad de partes interesadas debe garantizar que dichos códigos de conducta cuenten con un amplio apoyo, sean técnicamente sólidos y eficaces, y ofrezcan niveles máximos de facilidad en el manejo para garantizar que las obligaciones de transparencia cumplan sus objetivos. ***A fin de garantizar la eficacia de los códigos de conducta, la Comisión debe incluir mecanismos de evaluación en la elaboración de los códigos de conducta. Cuando proceda, la Comisión puede invitar a la Agencia de los Derechos Fundamentales o al Supervisor Europeo de Protección de Datos a expresar su opinión sobre el código de conducta correspondiente.***

- (71) *Además del mecanismo de respuesta a las crisis para las plataformas en línea de muy gran tamaño y motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño*, la Comisión puede iniciar la elaboración de protocolos de crisis **voluntarios** para coordinar una respuesta rápida, colectiva y transfronteriza en el entorno en línea. ***Este puede ser el caso, por ejemplo***, cuando las plataformas en línea se utilizan de forma indebida para propagar rápidamente contenidos ilícitos o desinformación, o bien cuando surja la necesidad de difundir rápidamente información fiable. En vista del importante papel que desempeñan las plataformas en línea de muy gran tamaño en la difusión de información en nuestras sociedades y a través de las fronteras, debe animarse a ***los prestadores de*** dichas plataformas a elaborar y aplicar protocolos de crisis específicos. Dichos protocolos de crisis solo deben activarse durante un período limitado y las medidas adoptadas también deben limitarse a lo estrictamente necesario para hacer frente a la circunstancia extraordinaria. Esas medidas deben ser coherentes con el presente Reglamento, y no deben suponer una obligación general para ***los prestadores de*** plataformas en línea de muy gran tamaño ***y de motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño*** participantes de supervisar la información que transmiten o almacenan, ni de buscar activamente hechos o circunstancias que indiquen contenidos ilícitos.

- (72) ***A fin de garantizar*** una supervisión y ejecución adecuadas de las obligaciones estipuladas en el presente Reglamento, ***los Estados miembros deben designar al menos a una autoridad que se encargue de supervisar y ejecutar el presente Reglamento, sin perjuicio de la posibilidad de designar a una autoridad ya existente ni de su forma jurídica de acuerdo con el Derecho nacional.*** No obstante, los Estados miembros deben poder encomendar a más de una autoridad competente el desempeño de determinadas funciones y competencias de supervisión o ejecución relativas a la aplicación del presente Reglamento, por ejemplo para sectores concretos ***en los que pueda asimismo facultarse a autoridades ya existentes***, como los reguladores de comunicaciones electrónicas, los reguladores de medios de comunicación o las autoridades de protección del consumidor, que reflejen su estructura constitucional, organizativa y administrativa nacional. ***En el ejercicio de sus funciones, todas las autoridades competentes deben contribuir a la consecución de los objetivos del presente Reglamento, a saber, el correcto funcionamiento del mercado interior de servicios intermediarios en el que las normas armonizadas para un entorno en línea seguro, predecible y fiable establecidas que facilite la innovación, y en particular, las obligaciones de diligencia debida aplicables a las diferentes categorías de prestadores de servicios intermediarios, se supervisen y apliquen realmente con el fin de garantizar la protección efectiva de los derechos fundamentales consagrados en la Carta, incluido el principio de protección del consumidor. El presente Reglamento no exige a los Estados miembros que confieran a las autoridades competentes la tarea de pronunciarse sobre la legalidad de elementos específicos del contenido.***

- (73) Dada la naturaleza transfronteriza de los servicios en cuestión y la horizontalidad de las obligaciones que introduce el presente Reglamento, **una** autoridad encargada de supervisar la aplicación y, en su caso, ejecución del presente Reglamento debe identificarse como coordinador de servicios digitales en cada Estado miembro. Cuando se designe más de una autoridad competente para **supervisar** y ejecutar el presente Reglamento, solo una autoridad de dicho Estado miembro debe **ser designada** como coordinador de servicios digitales. El coordinador de servicios digitales debe actuar como punto único de contacto con respecto a todos los asuntos relacionados con la aplicación del presente Reglamento para la Comisión, la Junta, los coordinadores de servicios digitales de otros Estados miembros y otras autoridades competentes del Estado miembro en cuestión. En particular, cuando se encomiende a varias autoridades competentes el desempeño de funciones establecidas en el presente Reglamento en un determinado Estado miembro, el coordinador de servicios digitales debe coordinarse y cooperar con esas autoridades de conformidad con la legislación nacional que establezca sus funciones respectivas, **y sin perjuicio de la evaluación independiente de las otras autoridades competentes. El coordinador de servicios digitales** debe garantizar la participación efectiva de todas las autoridades competentes pertinentes **e informar a su debido tiempo sobre su evaluación en el contexto de la cooperación** en materia de supervisión y ejecución a escala de la Unión, **sin que ello implique una superioridad jerárquica sobre otras autoridades competentes en el ejercicio de sus funciones. Asimismo, además de los mecanismos específicos previstos en el presente Reglamento en lo que respecta a la cooperación a escala de la Unión, los Estados miembros también deben garantizar la cooperación entre el coordinador de servicios digitales y otras autoridades competentes designadas a nivel nacional, en su caso, a través de instrumentos adecuados, como la puesta en común de recursos, grupos de trabajo conjuntos, investigaciones conjuntas y mecanismos de asistencia mutua.**

- (74) El coordinador de servicios digitales, así como otras autoridades competentes designadas en virtud del presente Reglamento, desempeñan un papel crucial para garantizar la efectividad de los derechos y obligaciones estipulados en el presente Reglamento y el cumplimiento de sus objetivos. En consecuencia, es necesario garantizar que dichas autoridades *dispongan de los medios necesarios, incluidos los recursos financieros y humanos, para supervisar a todos los prestadores de servicios intermediarios que estén bajo su competencia, en interés de todos los ciudadanos de la Unión. Dada la variedad de prestadores de servicios intermediarios y el uso que hacen de tecnologías avanzadas a la hora de prestar sus servicios, también es esencial que el coordinador de servicios digitales y las autoridades competentes pertinentes cuenten con el volumen necesario de personal y expertos con competencias especializadas y medios técnicos avanzados y que gestionen de forma autónoma los recursos financieros para llevar a cabo sus tareas. Además, el nivel de recursos debe tener en cuenta el tamaño, la complejidad y el posible impacto social de los prestadores bajo su competencia, así como el alcance de sus servicios en toda la Unión. El presente Reglamento se entiende sin perjuicio de la posibilidad de que los Estados miembros establezcan mecanismos de financiación basados en las tasas de supervisión aplicadas a los prestadores de servicios intermediarios en virtud del Derecho nacional de conformidad con el Derecho de la Unión, en la medida en que se impongan a los prestadores que tengan su establecimiento principal en el Estado miembro de que se trate, que se limiten estrictamente a lo necesario y proporcionado para cubrir los costes del desempeño de las funciones atribuidas a las autoridades competentes en virtud del presente Reglamento, con exclusión de las tareas atribuidas a la Comisión, y que se garantice una transparencia adecuada en lo que respecta a la percepción y el uso de dichas tasas de supervisión.*

Dichas autoridades también deben actuar con completa independencia de organismos públicos y privados, sin obligación o posibilidad de solicitar o recibir instrucciones, ni siquiera del Gobierno, y sin perjuicio de los deberes específicos de cooperación con otras autoridades competentes, con los coordinadores de servicios digitales, con la Junta y con la Comisión. Por otra parte, la independencia de estas autoridades no debe suponer que no puedan someterse, de conformidad con las constituciones nacionales y sin poner en peligro el cumplimiento de los objetivos del presente Reglamento, a ***mecanismos proporcionados de rendición de cuentas en lo que respecta a las actividades generales del coordinador de servicios digitales, como su gasto financiero o la presentación de información a los parlamentos nacionales. El requisito de independencia tampoco debe impedir el ejercicio de la revisión judicial o*** la posibilidad de consultar a otras autoridades nacionales ***o de intercambiar puntos de vista periódicamente con ellas,*** incluidas las autoridades policiales, de gestión de crisis ***o de protección del consumidor,*** en su caso, ***al objeto de intercambiar información sobre investigaciones en curso, sin que ello afecte al ejercicio de sus competencias respectivas.***

- (75) Los Estados miembros pueden designar una autoridad nacional ya existente que desempeñe la función de coordinador de servicios digitales, o que tenga funciones específicas de *supervisión* y ejecución del presente Reglamento, siempre que dicha autoridad designada cumpla los requisitos estipulados en el presente Reglamento, por ejemplo, en lo que respecta a su independencia. Además, nada impide a los Estados miembros combinar funciones en una autoridad existente, de conformidad con el Derecho de la Unión. Las medidas que se adopten a tal efecto pueden incluir, entre otras cosas, la imposibilidad de cesar al presidente o a un miembro de la dirección de un órgano colegiado de una autoridad existente antes de que finalice su mandato, por el único motivo de que se haya realizado una reforma institucional que implique la combinación de diferentes funciones en una sola autoridad, a falta de normas que garanticen que esta clase de ceses no pongan en peligro la independencia e imparcialidad de tales miembros.

- (77) Los Estados miembros deben otorgar al coordinador de servicios digitales, y a cualquier otra autoridad competente designada en virtud del presente Reglamento, competencias y medios suficientes para garantizar una investigación y ejecución eficaces, ***de conformidad con las tareas que se les encomienden. Esto incluye la facultad de las autoridades competentes de adoptar medidas provisionales de conformidad con la legislación nacional en caso de riesgo de daños graves. Tales medidas provisionales, que pueden incluir órdenes de poner fin o remedio a una presunta infracción, no deben ir más allá de lo necesario para garantizar que se evita el daño grave a la espera de la decisión definitiva.*** En particular, los coordinadores de servicios digitales deben poder buscar y obtener información localizada en su territorio, también en el contexto de investigaciones conjuntas, con la debida consideración del hecho de que las medidas de supervisión y ejecución relativas a un prestador sujeto a la jurisdicción de otro Estado miembro ***o de la Comisión*** deben adoptarse por el coordinador de servicios digitales de ese otro Estado miembro, cuando sea pertinente de conformidad con los procedimientos relativos a la cooperación transfronteriza, ***o, cuando corresponda, por la Comisión.***
- (78) Los Estados miembros deben estipular en su Derecho nacional, de conformidad con el Derecho de la Unión y, en particular, con el presente Reglamento y la Carta, condiciones y límites detallados para el ejercicio de las competencias de investigación y ejecución de sus coordinadores de servicios digitales, y otras autoridades competentes cuando proceda, en virtud del presente Reglamento.

- (79) En el ejercicio de esas competencias, las autoridades competentes deben cumplir las normas nacionales aplicables en relación con procedimientos y materias tales como la necesidad de una autorización judicial previa para acceder a determinadas instalaciones y la prerrogativa de secreto profesional en la relación cliente-abogado. Esas disposiciones deben garantizar, en particular, el respeto de los derechos fundamentales a la tutela judicial efectiva y a un juez imparcial, incluidos los derechos de la defensa y el derecho al respeto de la vida privada. En este sentido, las garantías establecidas en relación con los procedimientos de la Comisión de conformidad con el presente Reglamento podrían ser un punto de referencia apropiado. Debe garantizarse un procedimiento previo justo e imparcial antes de adoptar una decisión final, que incluya los derechos de las personas afectadas a ser oídas y a acceder al expediente que les concierna, respetando al mismo tiempo la confidencialidad y el secreto profesional y empresarial, así como la obligación de motivar debidamente las decisiones. Sin embargo, esto no debe impedir que se adopten medidas en casos de urgencia debidamente fundamentados y con sujeción a condiciones y trámites procesales apropiados. El ejercicio de las competencias también debe ser proporcionado, entre otras cosas, a la naturaleza y al perjuicio general real o potencial causado por la infracción o la presunta infracción. ■ Las autoridades competentes deben tener en cuenta todos los hechos y circunstancias pertinentes del caso, incluida la información recabada por las autoridades competentes en otros Estados miembros.

- (80) Los Estados miembros deben asegurarse de que las violaciones de las obligaciones estipuladas en el presente Reglamento puedan sancionarse de manera efectiva, proporcionada y disuasoria, teniendo en cuenta la naturaleza, gravedad, recurrencia y duración de la violación, en vista del interés público perseguido, el alcance y la clase de actividades realizadas, así como la capacidad económica del infractor. En particular, las sanciones deben tener en cuenta si el prestador de servicios intermediarios afectado incumple de forma sistemática o recurrente sus obligaciones en virtud del presente Reglamento, así como, cuando sea pertinente, ***el número de destinatarios afectados, la intencionalidad o negligencia en la infracción*** y si el prestador mantiene actividad en varios Estados miembros. ***Cuando el presente Reglamento establezca un importe máximo de multas o multas coercitivas, este importe máximo debe aplicarse por infracción del presente Reglamento y sin perjuicio de la modulación de las multas o multas coercitivas para infracciones específicas. Los Estados miembros deben garantizar que la imposición de multas o multas coercitivas relacionadas con infracciones sean en cada caso particular efectivas, proporcionadas y disuasorias estableciendo normas y procedimientos nacionales de conformidad con el presente Reglamento, teniendo en cuenta todos los criterios antes mencionados relativos a las condiciones generales para la imposición de multas o multas coercitivas.***

- (81) A fin de garantizar la ejecución efectiva de *las obligaciones estipuladas en el* presente Reglamento, las personas físicas o las organizaciones representativas deben poder presentar reclamaciones relacionadas con el incumplimiento de *dichas* obligaciones ■ al coordinador de servicios digitales del territorio donde hayan recibido el servicio, sin perjuicio de lo dispuesto en el presente Reglamento *en materia de reparto de competencias y en las normas aplicables relativas a la tramitación de reclamaciones de conformidad con los principios nacionales de buena administración*. Las reclamaciones *podrían* ofrecer una exposición fiel de las inquietudes relacionadas con el cumplimiento de un determinado prestador de servicios intermediarios y también podrían informar al coordinador de servicios digitales de cualquier otra cuestión transversal. El coordinador de servicios digitales debe involucrar a otras autoridades competentes nacionales, así como al coordinador de servicios digitales de otro Estado miembro, y en particular al del Estado miembro donde el prestador de servicios intermediarios afectado esté establecido, si el problema requiere cooperación transfronteriza.
- (82) Los Estados miembros deben asegurarse de que los coordinadores de servicios digitales puedan adoptar medidas eficaces y proporcionadas para corregir determinadas infracciones particularmente graves y persistentes *del presente Reglamento*. Especialmente cuando esas medidas puedan afectar a los derechos e intereses de terceros, según pueda ser el caso en particular cuando se limite el acceso a interfaces en línea, es oportuno exigir que las medidas ■ estén sujetas a salvaguardias adicionales. En particular, los terceros potencialmente afectados deben tener la oportunidad de ser oídos y dichas órdenes deben dictarse únicamente cuando no se disponga razonablemente de competencias para adoptar ese tipo de medidas según lo dispuesto en otros actos del Derecho de la Unión o en el Derecho nacional, por ejemplo para proteger los intereses colectivos de los consumidores, para garantizar la retirada inmediata de páginas web que contengan o difundan pornografía infantil, o para inhabilitar el acceso a servicios que estén siendo utilizados por un tercero para infringir un derecho de propiedad intelectual.

- (83) Este tipo de órdenes de limitación del acceso no deben exceder de lo necesario para alcanzar su objetivo. Con ese fin, deben ser temporales y dirigirse en principio a un prestador de servicios intermediarios, como el prestador del servicio de alojamiento de datos pertinente, el prestador del servicio de internet o el registro de nombres de dominio, que esté en una posición razonable para alcanzar ese objetivo sin limitar indebidamente el acceso a información lícita.
- (83 bis) Sin perjuicio de las disposiciones relativas a la exención de responsabilidad previstas en el presente Reglamento en relación con la información transmitida o almacenada a petición de un destinatario del servicio, los prestadores de servicios intermediarios deben ser responsables por los daños sufridos por destinatarios del servicio causados por un incumplimiento por parte de un prestador de servicios intermediarios de sus obligaciones establecidas en el presente Reglamento. Dicha compensación debe ajustarse a las normas y procedimientos establecidos en la legislación nacional aplicable y sin perjuicio de otras posibilidades de recurso disponibles en virtud de las normas de protección de los consumidores.***

- (84) El coordinador de servicios digitales debe publicar periódicamente, *por ejemplo, en su sitio web*, un informe sobre las actividades realizadas de conformidad con el presente Reglamento. *En particular, el informe debe publicarse en un formato legible por máquina e incluir una visión general de las reclamaciones recibidas y de su seguimiento, como el número total de reclamaciones recibidas o el número de reclamaciones que dieron lugar a la apertura de una investigación formal o que se transmitieron a otros coordinadores de servicios digitales, sin hacer referencia a ningún dato personal.* Dado que el coordinador de servicios digitales también tiene conocimiento de las órdenes de actuación contra contenidos ilícitos o de entrega de información reguladas por el presente Reglamento a través del sistema  de intercambio de información, el coordinador de servicios digitales debe incluir en su informe anual el número y categoría de dichas órdenes dirigidas a prestadores de servicios intermediarios por las autoridades judiciales y administrativas de su Estado miembro.

(84 bis) En aras de la claridad, simplicidad y efectividad, la competencia para supervisar y ejecutar las obligaciones del presente Reglamento ha de conferirse a las autoridades competentes del Estado miembro donde se encuentre el establecimiento principal del prestador, es decir, donde el prestador tenga su sede central o domicilio social en el que lleve a cabo las principales funciones financieras y el control de sus operaciones. Con respecto a los prestadores que no tengan un establecimiento en la Unión pero que ofrezcan sus servicios en ella y, por tanto, se inscriban en el ámbito de aplicación del presente Reglamento, la competencia debe corresponder al Estado miembro donde dichos prestadores hayan designado a su representante legal, teniendo en cuenta la función que desempeñan los representantes legales en virtud del presente Reglamento. No obstante, en aras de la aplicación efectiva del presente Reglamento, todos los Estados miembros o la Comisión, cuando proceda, deben tener competencia sobre los prestadores que no hayan designado un representante legal. Esta competencia puede ser ejercida por cualquiera de las autoridades competentes o por la Comisión, siempre que el prestador no esté sujeto a procedimientos de ejecución por los mismos hechos ante otra autoridad competente o la Comisión. A fin de garantizar el respeto del principio non bis in idem y, en particular, de evitar que el mismo incumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente Reglamento se sancione más de una vez, cada Estado miembro que tenga la intención de ejercer su competencia con respecto a dichos prestadores debe informar sin demora indebida a todas las demás autoridades, incluida la Comisión, a través del sistema de intercambio de información establecido a efectos del presente Reglamento.

(84 ter) Habida cuenta de su impacto potencial y de los retos que plantea su supervisión efectiva, se necesitan normas especiales en lo que se refiere a la supervisión y la ejecución en relación con los prestadores de plataformas en línea de muy gran tamaño y de motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño. La Comisión debe ser responsable, con el apoyo de las autoridades nacionales competentes cuando proceda, de la supervisión y la ejecución pública de las cuestiones sistémicas, como las que tienen un gran impacto en los intereses colectivos de los destinatarios del servicio. Por consiguiente, la Comisión debe tener competencias exclusivas de supervisión y ejecución de las obligaciones de gestión de los riesgos sistémicos impuestas a los prestadores de plataformas en línea de muy gran tamaño y de motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño en virtud del capítulo III, sección 4, del presente Reglamento. Las competencias exclusivas de la Comisión deben entenderse sin perjuicio de determinadas tareas administrativas asignadas por el capítulo III, sección 4, a las autoridades competentes del Estado miembro de establecimiento, como la autorización de investigadores.

La Comisión y las autoridades nacionales competentes deben compartir las competencias de supervisión y ejecución de las obligaciones de diligencia debida distintas de las que figuran en el capítulo III, sección 4, del presente Reglamento con respecto a los prestadores de plataformas en línea de muy gran tamaño y de motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño. Por una parte, la Comisión podría estar en muchos casos en mejores condiciones para hacer frente a las infracciones sistémicas cometidas por dichos prestadores, como las que afecten a varios Estados miembros o las infracciones reiteradas graves o las relativas a la falta de establecimiento de los mecanismos eficaces exigidos por el presente Reglamento. Por otra, las autoridades competentes del Estado miembro en el que se encuentra el establecimiento principal de un prestador de plataformas en línea de muy gran tamaño o de motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño podrían estar mejor situadas para abordar infracciones individuales cometidas por dichos prestadores que no planteen problemas sistémicos o transfronterizos. En aras de la eficiencia, para evitar duplicaciones y a fin de garantizar el cumplimiento del principio non bis in idem, debe corresponder a la Comisión evaluar si considera adecuado ejercer esas competencias compartidas en un caso determinado y, una vez que haya iniciado el procedimiento, los Estados miembros no deben tener ya esa capacidad. Los Estados miembros deben cooperar estrechamente entre sí y con la Comisión, y la Comisión debe cooperar estrechamente con los Estados miembros, de modo que se asegure el buen y eficaz funcionamiento del sistema de supervisión y ejecución establecido en virtud del presente Reglamento.

(84 quater) Las normas del presente Reglamento sobre el reparto de competencias deben entenderse sin perjuicio de las disposiciones del Derecho de la Unión y de las normas nacionales de Derecho internacional privado relativas a la competencia judicial y al Derecho aplicable en materia civil y mercantil, como las acciones emprendidas por consumidores ante los órganos jurisdiccionales del Estado miembro en el que estén domiciliados de conformidad con las disposiciones pertinentes del Derecho de la Unión. En lo que respecta a las obligaciones impuestas por el presente Reglamento a los prestadores de servicios intermediarios de informar a la autoridad emisora del efecto dado a las órdenes de actuación contra contenidos ilícitos y órdenes de suministro de información, las normas sobre el reparto de competencias solo deben aplicarse a la supervisión del cumplimiento de dichas obligaciones, pero no a otras cuestiones relacionadas con la orden, como la competencia para dictar la orden.

(84 quinquies) Dada la importancia transfronteriza e intersectorial de los servicios intermediarios, es necesario un alto nivel de cooperación para garantizar la aplicación coherente del presente Reglamento y la disponibilidad de información pertinente para el ejercicio de las tareas de ejecución a través del sistema de intercambio de información. La cooperación puede adoptar diversas formas en función de las cuestiones de que se trate, sin perjuicio de ejercicios específicos de investigación conjunta. En cualquier caso, es necesario que el coordinador de servicios digitales de establecimiento de un prestador de servicios intermediarios informe a los otros coordinadores de servicios digitales sobre las cuestiones, investigaciones y acciones que se vayan a emprender con respecto a dicho prestador. Además, cuando una autoridad competente de un Estado miembro posea información pertinente para una investigación llevada a cabo por las autoridades competentes del Estado miembro de establecimiento, o pueda recabar en su territorio información a la que las autoridades competentes del Estado miembro de establecimiento no tengan acceso, el coordinador de servicios digitales de destino debe asistir oportunamente al coordinador de servicios digitales de establecimiento, en particular ejerciendo sus competencias de investigación de conformidad con los procedimientos nacionales aplicables y la Carta. El destinatario de dichas medidas de investigación debe cumplirlas y hacerse responsable en caso de incumplimiento, y las autoridades competentes del Estado miembro de establecimiento deben poder basarse en la información recogida mediante asistencia mutua, a fin de garantizar el cumplimiento del presente Reglamento.

- (85) El coordinador de servicios digitales *de destino, en particular a partir de las reclamaciones recibidas o de las aportaciones de otras autoridades nacionales competentes, cuando proceda, o la Junta en caso de problemas que afecten a más de tres Estados miembros, debe poder pedir al coordinador de servicios digitales de establecimiento que adopte medidas de investigación o ejecución con respecto a un prestador que esté bajo su competencia. Dichas solicitudes de intervención deben basarse en pruebas bien fundamentadas que demuestren la existencia de una presunta infracción que afecte negativamente a los intereses colectivos de los destinatarios del servicio en su Estado miembro o tenga un impacto social negativo.* El coordinador de servicios digitales *de establecimiento debe poder recurrir a la asistencia mutua o invitar al coordinador de servicios digitales solicitante a una investigación conjunta en caso de que se necesite más información para tomar una decisión, sin perjuicio de la posibilidad de solicitar a la Comisión que evalúe el asunto si tiene motivos para sospechar que puede estar en juego una infracción sistémica por parte de una plataforma en línea de muy gran tamaño o un motor de búsqueda en línea de muy gran tamaño.*

(85 bis) *La Junta* debe poder remitir el asunto a la Comisión en caso de que existan discrepancias sobre las evaluaciones o las medidas adoptadas o propuestas o de que no se adopten medidas *de conformidad con el presente Reglamento a raíz de una solicitud de cooperación transfronteriza o de una investigación conjunta*. Cuando la Comisión, sobre la base de la información facilitada por las autoridades afectadas, *considere que las medidas propuestas, incluido el nivel propuesto de las multas, no pueden garantizar el cumplimiento efectivo de las obligaciones establecidas en el presente Reglamento*, debe poder *expresar sus serias dudas* y solicitar en consecuencia al coordinador de servicios digitales competente que revalúe el asunto y adopte las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento *del presente Reglamento* en un período definido. Esta posibilidad ha de entenderse sin perjuicio del deber general de la Comisión de supervisar la aplicación del Derecho de la Unión, y en caso necesario exigir su cumplimiento, bajo el control del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de conformidad con los Tratados. ■

- (86) A fin de facilitar la supervisión transfronteriza e investigaciones *de las obligaciones establecidas en el presente Reglamento* que afecten a varios Estados miembros, los coordinadores de servicios digitales *de establecimiento* deben poder *invitar, a través del sistema de intercambio de información, a otros coordinadores de servicios digitales* a realizar una investigación *conjunta sobre una presunta infracción* del presente Reglamento. *Otros coordinadores de servicios digitales y otras autoridades competentes, cuando proceda, deben poder unirse a la investigación propuesta por el coordinador de servicios digitales de establecimiento, a menos que este considere que un número excesivo de autoridades participantes puede afectar a la eficacia de la investigación teniendo en cuenta las características de la presunta infracción y la ausencia de efectos directos en los destinatarios del servicio en esos Estados miembros. Las actividades de una investigación conjunta pueden incluir un conjunto de acciones que debe coordinar el coordinador de servicios digitales de establecimiento de conformidad con la disponibilidad de las autoridades participantes, como* ejercicios coordinados para recabar datos, *puesta en común de recursos, grupos de trabajo, solicitudes de información coordinadas o inspecciones comunes* de instalaciones. *Todas las autoridades competentes que participen en una investigación conjunta deben cooperar con el coordinador de servicios digitales de establecimiento, en particular ejerciendo sus facultades de investigación en su territorio, de conformidad con los procedimientos nacionales aplicables. La investigación conjunta debe concluirse en un plazo determinado con un informe final que tenga en cuenta la contribución de todas las autoridades competentes participantes. Asimismo, la Junta, cuando así lo soliciten al menos tres coordinadores de servicios digitales de destino, puede recomendar a un coordinador de servicios digitales de establecimiento que ponga en marcha dicha investigación conjunta y dé indicaciones sobre su organización. A fin de evitar bloqueos, la Junta debe poder remitir el asunto a la Comisión en casos específicos, en particular cuando el coordinador de servicios digitales de establecimiento se niegue a poner en marcha la investigación y la Junta no esté de acuerdo con la justificación aportada.*

- I
- (88) A fin de velar por que el presente Reglamento se aplique de manera coherente, es necesario crear un grupo consultivo independiente a escala de la Unión, que debe prestar apoyo a la Comisión y ayudar a coordinar las acciones de los coordinadores de servicios digitales. Esa Junta Europea de Servicios Digitales («Junta») debe estar integrada por los coordinadores de servicios digitales, *allí donde hayan sido nombrados*, sin perjuicio de la posibilidad de que estos inviten a sus reuniones o designen a delegados ad hoc de otras autoridades competentes que tengan funciones específicas encomendadas en virtud del presente Reglamento, cuando eso sea necesario de conformidad con su reparto nacional de funciones y competencias. En el caso de que haya varios participantes de un mismo Estado miembro, el derecho de voto debe permanecer limitado a un representante por Estado miembro.
- (89) La Junta debe contribuir a alcanzar una perspectiva común de la Unión sobre la aplicación coherente del presente Reglamento y a la cooperación entre autoridades competentes, por ejemplo, asesorando a la Comisión y a los coordinadores de servicios digitales en relación con medidas apropiadas de investigación y ejecución, en particular con respecto a *los prestadores de plataformas en línea de muy gran tamaño o de motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño, y teniendo en cuenta, en particular, la libertad del prestador de servicio intermediarios para proporcionar servicios en toda la Unión*. La Junta también debe colaborar en la preparación de unos modelos y códigos de conducta pertinentes y *en el análisis de* las tendencias generales emergentes en el desarrollo de servicios digitales en la Unión, *incluida la emisión de dictámenes o recomendaciones sobre asuntos relacionados con las normas*.

- (90) Para tal fin, la Junta debe poder adoptar dictámenes, solicitudes y recomendaciones dirigidos a los coordinadores de servicios digitales u otras autoridades competentes nacionales. Aunque no sean legalmente vinculantes, la decisión de desviarse de ellos debe explicarse debidamente y puede ser tenida en cuenta por la Comisión para evaluar el cumplimiento del presente Reglamento por el Estado miembro afectado.
- (91) La Junta debe reunir a los representantes de los coordinadores de servicios digitales y otras posibles autoridades competentes bajo la presidencia de la Comisión, con miras a garantizar que los asuntos que se le presenten se evalúen desde un punto de vista plenamente europeo. En vista de posibles elementos transversales que puedan ser pertinentes para otros marcos reglamentarios a escala de la Unión, la Junta debe estar autorizada a cooperar con otros organismos, oficinas, agencias y grupos consultivos de la Unión con responsabilidades en materias tales como la igualdad, incluida la igualdad *de género*, y la no discriminación, la protección de datos, las comunicaciones electrónicas, los servicios audiovisuales, la detección e investigación de fraudes contra el presupuesto de la *Unión* en relación con aranceles de aduanas, la protección del consumidor, *o la legislación sobre competencia*, según sea necesario para el desempeño de sus funciones.

- (92) La Comisión, desde la presidencia, deberá participar en la Junta sin derechos de voto. Desde la presidencia, la Comisión deberá velar por que el orden del día de las reuniones se establezca de conformidad con lo solicitado por los miembros de la Junta según lo dispuesto en su reglamento interno y en cumplimiento de los deberes de la Junta estipulados en el presente Reglamento.
- (93) En vista de la necesidad de garantizar el apoyo a las actividades de la Junta, esta deberá poder utilizar los conocimientos y recursos humanos de la Comisión y de las autoridades competentes nacionales. Los mecanismos específicos de funcionamiento interno de la Junta deben especificarse con mayor concreción en el reglamento interno de la Junta.

- (94) Dada la importancia de las plataformas en línea de muy gran tamaño *o los motores de búsqueda de muy gran tamaño*, en vista de su alcance y repercusión, el incumplimiento por su parte de las obligaciones específicas que les son aplicables puede afectar a un número importante de destinatarios de los servicios de diferentes Estados miembros y puede causar grandes perjuicios sociales, mientras que dichos incumplimientos pueden ser además especialmente difíciles de detectar y corregir. *Por este motivo, la Comisión, en cooperación con los coordinadores de servicios digitales y la Junta, debe desarrollar los conocimientos especializados y las capacidades de la Unión en lo que respecta a la supervisión de las plataformas en línea de muy gran tamaño o los motores de búsqueda de muy gran tamaño. Por consiguiente, la Comisión debe poder coordinar y confiar en los conocimientos especializados y los recursos de dichas autoridades, por ejemplo analizando, de forma permanente o temporal, las tendencias o problemas específicos que surjan en relación con una o más plataformas en línea de muy gran tamaño o con motores de búsqueda de muy gran tamaño. Los Estados miembros deben cooperar con la Comisión en el desarrollo de dichas capacidades, en particular mediante el envío de personal en comisión de servicios, cuando proceda, y en la contribución a la creación de una capacidad común de supervisión de la Unión. A fin de desarrollar los conocimientos especializados y las capacidades de la Unión, la Comisión también puede basarse en los conocimientos especializados y las capacidades del Observatorio de la Economía de las Plataformas en Línea, creado en virtud de la Decisión de la Comisión de 26 de abril de 2018³⁸, los organismos de expertos pertinentes y los centros de excelencia. La Comisión puede invitar a expertos con conocimientos especializados específicos, por ejemplo a investigadores autorizados en el sentido del artículo 31, representantes de agencias y organismos de la Unión, representantes de la industria, asociaciones que representen a usuarios o a la sociedad civil, organizaciones internacionales, expertos del sector privado y otras partes interesadas.*

³⁸ *Decisión de la Comisión de 26.4.2018 que establece un grupo de expertos para el Observatorio de la Economía de las Plataformas Electrónicas (C(2018) 2393 final).*

- I**
- (96) *La Comisión debe poder investigar las infracciones por iniciativa propia, de conformidad con las competencias previstas en el presente Reglamento, en particular solicitando el acceso a los datos y a la información o realizando inspecciones, y debe poder contar con el apoyo de los coordinadores de servicios digitales. Cuando la supervisión por parte de las autoridades nacionales competentes de presuntas infracciones de plataformas en línea de muy gran tamaño o motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño apunte a problemas sistémicos, como problemas con un gran impacto en los intereses colectivos de los destinatarios del servicio, los coordinadores de servicios digitales deben poder, sobre la base de una solicitud debidamente motivada, remitir dichas cuestiones a la Comisión. Dicha solicitud debe contener, como mínimo, todos los hechos y circunstancias necesarios que expliquen la presunta infracción y su carácter sistémico. En función del resultado de su propia evaluación, la Comisión debe poder adoptar las medidas de investigación y ejecución necesarias con arreglo al presente Reglamento, incluida, cuando proceda, la apertura de una investigación o la adopción de medidas provisionales.*

- (97) *A fin de desempeñar eficazmente sus tareas*, la Comisión debe *mantener un margen de discreción en cuanto a la decisión de iniciar procedimientos contra prestadores de plataformas en línea de muy gran tamaño o de motores de búsqueda de muy gran tamaño*. Una vez iniciado el procedimiento por la Comisión, debe excluirse la posibilidad de que los coordinadores de servicios digitales de establecimiento afectados ejerzan sus competencias de *investigación* y ejecución al respecto de la conducta *en cuestión* del *prestador de la plataforma en línea de muy gran tamaño o del motor de búsqueda de muy gran tamaño*, a fin de evitar duplicaciones, incoherencias y riesgos desde el punto de vista del principio de ne bis in idem. *La Comisión*, no obstante, *debe poder solicitar la contribución individual o conjunta a la investigación de los coordinadores de servicios digitales. De conformidad con el deber de cooperación leal, el coordinador de servicios digitales debe hacer todo lo posible por atender las solicitudes justificadas y proporcionadas de la Comisión en el contexto de una investigación. Además, el coordinador de servicios digitales de establecimiento*, así como la Junta y *cualquier* otro coordinador de servicios digitales cuando sea pertinente, deben facilitar a la Comisión toda la información y la asistencia necesarias para que esta pueda desempeñar sus funciones de manera efectiva, *en particular la información recopilada en el contexto de otros ejercicios de recopilación de datos o de acceso a los datos, en la medida en que la base jurídica en virtud de la cual se ha recopilado la información no se oponga a ello*. A la inversa, la Comisión debe mantener informados *al coordinador de los servicios digitales de establecimiento y a la Junta* sobre el ejercicio de sus competencias y, *en particular, cuando se proponga iniciar el procedimiento y ejercer sus competencias de investigación. Además, cuando formule sus objeciones con respecto a los prestadores en cuestión de plataformas en línea de muy gran tamaño o de motores de búsqueda de muy gran tamaño, la Comisión también debe comunicarlas. La Junta debe aportar su punto de vista sobre las objeciones y la evaluación realizadas por la Comisión, que debe ser tenido en cuenta en el razonamiento en que se base la decisión definitiva de la Comisión*.

- (98) En vista de los problemas concretos que puedan surgir para asegurar el cumplimiento por parte de los *prestadores de* plataformas en línea de muy gran tamaño *o de motores de búsqueda de muy gran tamaño* y de la importancia de hacerlo de manera efectiva, tomando en consideración su dimensión e impacto y los perjuicios que pueden causar, la Comisión deberá poseer amplios poderes de investigación y ejecución que le permitan investigar, hacer cumplir y supervisar *la conformidad con* las normas estipuladas en el presente Reglamento, respetando plenamente el *derecho fundamental a ser oído y a tener acceso al expediente en el contexto de los procedimientos de ejecución*, el principio de proporcionalidad y los derechos e intereses de las partes afectadas.

- (99) ***La Comisión debe poder solicitar la información necesaria para garantizar la aplicación efectiva y el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente Reglamento en toda la Unión.*** En particular, la Comisión debe tener acceso a cualquier documentación, datos e información pertinentes y necesarios para iniciar y llevar a cabo investigaciones, y para vigilar el cumplimiento de las obligaciones pertinentes estipuladas en el presente Reglamento, con independencia de quién sea el poseedor de la documentación, datos e información en cuestión, y sea cual sea su forma o formato, su medio de almacenamiento, o el lugar preciso en el que se conserven. La Comisión debe poder exigir directamente, ***mediante una solicitud de información debidamente justificada,*** que el ***prestador de la plataforma en línea de muy gran tamaño o del motor de búsqueda de muy gran tamaño*** de que se trate, ***así como cualquier otra persona física o jurídica que actúe con fines relacionados con su actividad comercial, negocio, oficio o profesión que pueda tener un conocimiento razonable de la información relativa a la presunta infracción o a la infracción, según proceda,*** aporte pruebas, datos o informaciones pertinentes. Asimismo, la Comisión debe poder solicitar cualquier información pertinente a cualquier autoridad, organismo o agencia públicos del Estado miembro ■ para los fines del presente Reglamento. La Comisión debe ***poder*** exigir acceso, ***mediante el ejercicio de sus competencias de investigación, como las solicitudes de información o las entrevistas, a documentos, datos, información,*** bases de datos y los algoritmos de las personas pertinentes, y explicaciones en relación con los mismos, y para entrevistar, con su consentimiento, a cualquier persona ***física o jurídica*** que pueda estar en posesión de información útil y levantar acta de las declaraciones efectuadas ***por cualquier medio técnico.*** La Comisión también debe estar facultada para llevar a cabo las inspecciones que sean necesarias para hacer cumplir las disposiciones pertinentes del presente Reglamento. Dichas competencias de investigación tienen por objeto complementar la posibilidad que tiene la Comisión de solicitar asistencia a los coordinadores de servicios digitales y a las autoridades de otros Estados miembros, por ejemplo, facilitando información o en el ejercicio de tales competencias.

(99 bis) Las medidas provisionales pueden ser una herramienta importante para garantizar que, mientras esté en curso una investigación, la infracción investigada no ocasione un riesgo de daños graves para los destinatarios del servicio. Este instrumento es importante para evitar cambios que sería muy difícil deshacer mediante una decisión adoptada por la Comisión al final del procedimiento. Por consiguiente, la Comisión debe tener competencias para imponer medidas provisionales mediante una decisión en el contexto de un procedimiento incoado con vistas a la posible adopción de una decisión de incumplimiento. Esta facultad debe aplicarse en los casos en que la Comisión haya constatado prima facie el incumplimiento de las obligaciones en virtud del presente Reglamento por parte del prestador de plataformas en línea de muy gran tamaño o de motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño. Una decisión por la que se impongan medidas provisionales solo debe ser válida durante un período determinado, bien hasta la conclusión del procedimiento por la Comisión, bien por un plazo determinado que puede renovarse siempre que sea necesario y adecuado.

(99 ter) La Comisión debe poder adoptar las medidas necesarias para supervisar la aplicación efectiva y el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente Reglamento. Estas medidas deben incluir la capacidad de la Comisión para nombrar a expertos externos independientes, así como a auditores para ayudar a la Comisión en este proceso, incluso, en su caso, de las autoridades competentes de los Estados miembros, como las autoridades de protección de datos o de los consumidores. Por lo que respecta al nombramiento de los auditores, la Comisión debe garantizar una rotación suficiente.

- (100) El cumplimiento de las obligaciones pertinentes impuestas en virtud del presente Reglamento debe garantizarse mediante multas y multas coercitivas. A tal fin, también deben establecerse niveles adecuados para las multas y las multas coercitivas por incumplimiento de las obligaciones y vulneración de las normas de procedimiento, con sujeción a unos plazos de prescripción adecuados, *de conformidad con los principios de proporcionalidad y non bis in idem. La Comisión y las autoridades nacionales pertinentes deben coordinar sus esfuerzos en materia de control del cumplimiento para garantizar el respeto de dichos principios. En particular, la Comisión debe tener en cuenta todas las multas y multas coercitivas impuestas a la misma persona jurídica por los mismos hechos mediante una decisión definitiva en el marco de procedimientos relativos a una infracción de otras normas nacionales o de la Unión, a fin de garantizar que el total de las multas y las multas coercitivas impuestas sea proporcionado y corresponda a la gravedad de las infracciones cometidas. Dado que todas las decisiones adoptadas por la Comisión en virtud del presente Reglamento están sujetas al control del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de conformidad con el Tratado, el Tribunal de Justicia debe tener competencia jurisdiccional plena en materia de multas y multas coercitivas, de conformidad con el artículo 261 del TFUE.*

(100 bis) Dados los posibles efectos sociales significativos de una infracción de las obligaciones que se aplican únicamente a las plataformas en línea de muy gran tamaño y a los motores de búsqueda de muy gran tamaño, y con el fin de abordar estos objetivos de interés público, es necesario establecer un sistema de supervisión reforzada de cualquier acción emprendida para poner fin de manera efectiva a las infracciones del presente Reglamento y remediarlas. Por lo tanto, una vez que se haya constatado una infracción de una de las disposiciones del presente Reglamento que se aplican únicamente a las plataformas en línea de muy gran tamaño o a los motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño y, cuando sea necesario, se sancione, la Comisión deberá pedir al prestador de dicha plataforma o de dicho motor de búsqueda que elabore un plan de acción detallado para subsanar cualquier efecto de la infracción en el futuro y que comunique dicho plan de acción, en un plazo que deberá fijar la Comisión a los coordinadores de servicios digitales, a la Comisión y a la Junta. La Comisión, teniendo en cuenta el dictamen de la Junta, debe determinar si las medidas incluidas en el plan de acción son suficientes para hacer frente a la infracción, teniendo también en cuenta si la adhesión al código de conducta pertinente está incluida entre las medidas propuestas. La Comisión también debe supervisar cualquier medida posterior adoptada por el prestador en cuestión de una plataforma en línea de muy gran tamaño o de un motor de búsqueda de muy gran tamaño, según lo establecido en su plan de acción, teniendo también en cuenta una auditoría independiente del prestador. Si, al final de la ejecución del plan de acción, la Comisión sigue considerando que la infracción no ha sido totalmente subsanada, o si el plan de acción no se considera adecuado, esta debe poder hacer uso de las facultades de investigación o ejecución previstas en el presente Reglamento, incluidas las multas coercitivas al prestador y la incoación del procedimiento para impedir el acceso al servicio infractor.

(101) ***El prestador de la plataforma*** en línea de muy gran tamaño ***o del motor de búsqueda de muy gran tamaño*** afectado y otras personas sujetas al ejercicio de las competencias de la Comisión cuyos intereses puedan verse afectados por una decisión deben tener la oportunidad de presentar sus observaciones de antemano, y las decisiones adoptadas deben difundirse ampliamente. Al tiempo que se garantizan los derechos de defensa de las partes afectadas, y en particular el derecho de acceso al expediente, es esencial que se proteja la información confidencial. Además, siempre respetando la confidencialidad de la información, la Comisión debe asegurarse de que cualquier información en la que se base para adoptar su decisión se divulgue en la medida suficiente para que el destinatario de la decisión pueda entender los hechos y consideraciones que han llevado a adoptar la decisión.

(101 bis) Con objeto de proteger la aplicación y ejecución armonizadas del presente Reglamento, resulta importante garantizar que las autoridades nacionales, en particular los órganos jurisdiccionales nacionales, dispongan de toda la información necesaria para asegurarse de que sus decisiones no sean contrarias a una decisión adoptada por la Comisión con arreglo al presente Reglamento. Ello se entiende sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 267 del TFUE.

(101 ter) La aplicación y el seguimiento efectivos del presente Reglamento requieren un intercambio ininterrumpido y en tiempo real de información entre los coordinadores de servicios digitales, la Junta y la Comisión, sobre la base de los flujos de información y los procedimientos previstos en el presente Reglamento. También pueden justificar el acceso a este sistema por parte de otras autoridades competentes, cuando proceda. Al mismo tiempo, dado que la información intercambiada puede ser confidencial o incluir datos personales, debe seguir estando protegida contra el acceso no autorizado, de conformidad con los fines para los que se ha recopilado la información. Por este motivo, todas las comunicaciones entre dichas autoridades deben llevarse a cabo conforme a un sistema de intercambio de información fiable y seguro, cuyos detalles deben definirse en un acto de ejecución. El sistema de intercambio de información puede basarse en herramientas del mercado interior existentes, siempre que puedan cumplir los objetivos del presente Reglamento de manera rentable.

(101 quater) Sin perjuicio del derecho de los destinatarios de los servicios a dirigirse a un representante de conformidad con la Directiva (UE) 2020/1828 del Parlamento Europeo y del Consejo³⁹ o a cualquier otro tipo de representación con arreglo a la legislación nacional, los destinatarios de los servicios también deben tener derecho a dar mandato a una persona jurídica o a un organismo público para que ejerza los derechos que les confiere el presente Reglamento. Tales derechos pueden incluir, por ejemplo, los derechos de los destinatarios de los servicios en relación con la presentación de avisos, la impugnación de las decisiones adoptadas por los prestadores de servicios intermediarios y la presentación de reclamaciones contra los prestadores por infringir el presente Reglamento. Determinados organismos, organizaciones y asociaciones tienen conocimientos y competencias particulares para detectar y señalar decisiones de moderación de contenidos erróneas o injustificadas, y sus reclamaciones en nombre de los destinatarios del servicio pueden tener un impacto positivo en la libertad de expresión y de información en general, por lo que los prestadores de plataformas en línea deben tramitar estas reclamaciones sin demora indebida.

³⁹ *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, y por la que se deroga la Directiva 2009/22/CE (DO L 409 de 4.12.2020, p. 1).*

- (102) Por razones de eficacia y eficiencia, **la Comisión debería acometer una** evaluación general del Reglamento antes de que se cumplan cinco años de su entrada en vigor, tras la fase de puesta en marcha inicial y basada en los tres primeros años de aplicación del presente Reglamento. **En particular, esta evaluación general debe abordar el alcance de los servicios cubiertos por el Reglamento, la interacción con otros actos jurídicos, el impacto del presente Reglamento en el funcionamiento del mercado interior, en particular en lo que respecta a los servicios digitales, la aplicación de los artículos 11, 14, 17, 18, 25 y 36, las consecuencias de las obligaciones del presente Reglamento sobre las pequeñas empresas y las microempresas, la eficacia del mecanismo de supervisión y ejecución y el impacto en el derecho a la libertad de expresión y de información. Además, para evitar cargas desproporcionadas y garantizar la continuidad de la eficacia del presente Reglamento,** la Comisión debe **llevar a cabo una evaluación del impacto de las obligaciones del Reglamento para las pequeñas y medianas empresas en un plazo de tres años a partir de su entrada en vigor y una evaluación del alcance de los servicios cubiertos por el Reglamento, en particular en el caso de las plataformas en línea de muy gran tamaño, y una evaluación de la interacción con otros actos jurídicos en un plazo de tres años a partir de su entrada en vigor.**

- (103) A fin de garantizar condiciones uniformes de ejecución del presente Reglamento, deben conferirse a la Comisión competencias de ejecución. Dichas competencias deben ejercerse de conformidad con el Reglamento (UE) n.º 182/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo⁴⁰.
- (104) Con el fin de cumplir los objetivos del presente Reglamento, el poder de adoptar actos de conformidad con el artículo 290 del TFUE debe delegarse en la Comisión de forma complementaria al presente Reglamento. En particular, deben adoptarse actos delegados en relación con los criterios de identificación de las plataformas en línea de muy gran tamaño y de *motores de búsqueda de muy gran tamaño y de determinación de* las especificaciones técnicas para las solicitudes de acceso. Reviste especial importancia que la Comisión lleve a cabo las consultas oportunas y que dichas consultas se realicen de conformidad con los principios establecidos en el Acuerdo interinstitucional sobre la mejora de la legislación, de 13 de abril de 2016⁴¹. En particular, a fin de garantizar una participación equitativa en la preparación de los actos delegados, el Parlamento Europeo y el Consejo reciben toda la documentación al mismo tiempo que los expertos de los Estados miembros, y sus expertos tienen acceso sistemáticamente a las reuniones de los grupos de expertos de la Comisión que se ocupen de la preparación de actos delegados.

⁴⁰ Reglamento (UE) n.º 182/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de febrero de 2011, por el que se establecen las normas y los principios generales relativos a las modalidades de control por parte de los Estados miembros del ejercicio de las competencias de ejecución por la Comisión (DO L 55 de 28.2.2011, p. 13).

⁴¹ DO L 123 de 12.5.2016, p. 1.

- (105) El presente Reglamento respeta los derechos fundamentales reconocidos en la Carta y los derechos fundamentales que constituyen principios generales del Derecho de la Unión. En consecuencia, el presente Reglamento ha de interpretarse y aplicarse de conformidad con tales derechos fundamentales, incluida la libertad de expresión e información, y la libertad y el pluralismo de los medios de comunicación. En el ejercicio de las competencias estipuladas en el presente Reglamento, todas las autoridades públicas implicadas deben alcanzar, en situaciones en las que los derechos fundamentales pertinentes entren en conflicto, un equilibrio justo entre los derechos afectados, de conformidad con el principio de proporcionalidad.
- (106) Dado que el objetivo del presente Reglamento, en concreto el correcto funcionamiento del mercado interior y garantizar un entorno en línea seguro, predecible y confiable en el que los derechos fundamentales consagrados en la Carta estén debidamente protegidos, no puede ser alcanzado suficientemente por los Estados miembros porque no pueden conseguir la armonización y cooperación necesarias actuando por sí solos, sino que se puede alcanzar mejor a escala de la Unión, por motivo de su ámbito de aplicación territorial y personal, la Unión podrá adoptar medidas, de conformidad con el principio de subsidiariedad estipulado en el artículo 5 del Tratado de la Unión Europea. De conformidad con el principio de proporcionalidad, enunciado en dicho artículo, el presente Reglamento no excede de lo necesario para alcanzar dicho objetivo.
- (106 bis) El Supervisor Europeo de Protección de Datos, al que se consultó de conformidad con el artículo 42, apartado 1, del Reglamento (UE) 2018/1725 del Parlamento Europeo y del Consejo⁴², emitió su dictamen el 10 de febrero de 2022⁴³.***

HAN ADOPTADO EL PRESENTE REGLAMENTO:

⁴² ***Reglamento (UE) 2018/1725 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2018, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales por las instituciones, órganos y organismos de la Unión, y a la libre circulación de esos datos, y por el que se derogan el Reglamento (CE) n.º 45/2001 y la Decisión n.º 1247/2002/CE (DO L 295 de 21.11.2018, p. 39).***

⁴³ ***DO C 149 de 27.4.2021, p. 3.***

Capítulo I
Disposiciones generales

Artículo 1
Objeto y ámbito de aplicación

- 1. *El objetivo del presente Reglamento es contribuir al correcto funcionamiento del mercado interior de servicios intermediarios estableciendo normas armonizadas para crear un entorno en línea seguro, predecible y fiable que facilite la información y en el que se protejan efectivamente los derechos fundamentales consagrados en la Carta, incluido el principio de protección del consumidor.***
1. El presente Reglamento establece normas armonizadas sobre la prestación de servicios intermediarios en el mercado interior. En particular, establece:
- a) un marco para la exención condicionada de responsabilidad de los prestadores de servicios intermediarios;
 - b) normas sobre obligaciones específicas de diligencia debida adaptadas a determinadas categorías específicas de prestadores de servicios intermediarios;
 - c) normas sobre aplicación y ejecución del presente Reglamento, por ejemplo, en relación con la cooperación y coordinación entre autoridades competentes.

I

Artículo 1 bis
Ámbito de aplicación

- 1. El presente Reglamento se aplicará a los servicios intermediarios ofrecidos a destinatarios del servicio que tengan su lugar de establecimiento o estén situados en la Unión, con independencia del lugar de establecimiento de los prestadores de dichos servicios.**
- 2. El presente Reglamento no se aplicará a ningún servicio que no sea un servicio intermediario ni a ningún requisito que se imponga al respecto de un servicio de esa índole, con independencia de si el servicio se presta mediante el uso de un servicio intermediario.**
- 3. El presente Reglamento no debe afectar a la aplicación de la Directiva 2000/31/CE.**
- 4. El presente Reglamento se entenderá sin perjuicio de las normas establecidas por otros actos jurídicos de la Unión que regulen otros aspectos de la prestación de servicios intermediarios en el mercado interior o que especifiquen y complementen el presente Reglamento, en particular los siguientes:**
 - a) la Directiva 2010/13/UE;**
 - b) el Derecho de la Unión en materia de derechos de autor y derechos conexos;**
 - c) el Reglamento (UE) 2021/784;**

- d) el Reglamento (UE) 2019/1148;*
- e) el Reglamento (UE) 2019/1150;*
- f) el Derecho de la Unión en materia de protección del consumidor y seguridad de los productos, incluidos el Reglamento (UE) 2017/2394, el Reglamento (UE) 2019/1020, la Directiva 2001/95/CE relativa a la seguridad general de los productos y la Directiva 2013/11/UE;*
- g) el Derecho de la Unión en materia de protección de los datos personales, en particular el Reglamento (UE) 2016/679 y la Directiva 2002/58/CE;*
- h) el Derecho de la Unión en el ámbito de la cooperación judicial en materia civil, en particular el Reglamento (UE) 1215/2012, o cualquier acto jurídico de la Unión en el ámbito de la legislación aplicable a las obligaciones contractuales y extracontractuales;*
- i) el Derecho de la Unión en el ámbito de la cooperación judicial en materia penal, en particular el Reglamento (UE) .../... sobre las órdenes europeas de entrega y conservación de pruebas electrónicas a efectos de enjuiciamiento penal;*
- j) la Directiva (UE) .../... por la que se establecen normas armonizadas para la designación de representantes legales a efectos de recabar pruebas para procesos penales.*

Artículo 2

Definiciones

A efectos del presente Reglamento, se entenderá por:

- a) «**servicio** de la sociedad de la información»: **un servicio** en el sentido del artículo 1, apartado 1, letra b), de la Directiva (UE) 2015/1535;
- b) «destinatario del servicio»: toda persona física o jurídica que utilice **un servicio intermediario, en particular para buscar información o para hacerla accesible**;
- c) «consumidor»: toda persona física que actúe con fines ajenos a su actividad comercial, negocio, **oficio** o profesión;
- d) «ofrecer servicios en la Unión»: hacer posible que las personas **físicas o jurídicas** de uno o varios Estados miembros utilicen los servicios del prestador de servicios **intermediarios** que tenga una conexión sustancial **con** la Unión;
- d bis)* «**conexión sustancial**»: **la conexión de un prestador de servicios intermediarios con la Unión resultante bien de su establecimiento en la Unión, bien de criterios fácticos específicos, tales como:**
 - un número significativo de **destinatarios del servicio** en uno o varios Estados miembros **en relación con su población**; o
 - que se dirijan actividades hacia uno o varios Estados miembros;

- e) «comerciante»: toda persona física o jurídica, ya sea privada o pública, que actúe, incluso a través de otra persona que actúe en su nombre o en su representación, con fines relacionados con su actividad comercial, negocio, oficio o profesión;
- f) «servicio intermediario»: uno de los siguientes servicios *de la sociedad de la información*:
 - i) un servicio de «mera transmisión» consistente en transmitir, en una red de comunicaciones, información facilitada por el destinatario del servicio o en facilitar acceso a una red de comunicaciones;
 - ii) un servicio de memoria tampón («caching») 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 transmisión ulterior de la información a otros destinatarios del servicio, a petición de estos;
 - iii) un servicio de «alojamiento de datos» consistente en almacenar datos facilitados por el destinatario del servicio y a petición de este;

- g) «contenido ilícito»: toda información **que, por sí sola o en relación con** una actividad, incluida la venta de productos o **la** prestación de servicios, incumpla las leyes de la Unión o las leyes de **cualquier** Estado miembro, sea cual sea el objeto o carácter concreto de esas leyes;
- h) «plataforma en línea»: un prestador de un servicio de alojamiento de datos que, a petición de un destinatario del servicio, almacena y difunde al público información, salvo que esa actividad sea una característica menor y puramente auxiliar de otro servicio **o funcionalidad del servicio principal que** por razones objetivas y técnicas no pueda utilizarse sin ese otro servicio, y **que** la integración de la característica **o funcionalidad** en el otro servicio no sea un medio para eludir la aplicabilidad del presente Reglamento;
- h bis) «motor de búsqueda en línea»: un servicio digital que permite a los usuarios introducir consultas para hacer búsquedas de, en principio, todos los sitios web, o de sitios web en un idioma concreto, mediante una consulta sobre un tema cualquiera en forma de palabra clave, consulta oral, frase u otro tipo de entrada, y que en respuesta muestra resultados en cualquier formato en los que puede encontrarse información relacionada con el contenido solicitado;**
- i) «difusión al público»: poner información a disposición de un número potencialmente ilimitado de terceros a petición del destinatario del servicio que ha facilitado dicha información;
- j) «contrato a distancia»: un contrato en el sentido del artículo 2, punto 7, de la Directiva 2011/83/UE;

- k) «interfaz en línea»: todo programa informático, incluidos los sitios web o partes de sitios web, y las aplicaciones, incluidas las aplicaciones móviles;
- l) «coordinador de servicios digitales del establecimiento»: el coordinador de servicios digitales del Estado miembro donde el **establecimiento principal del** prestador de un servicio intermediario esté **ubicado** o su representante legal resida o esté establecido;
- m) «coordinador de servicios digitales de destino»: el coordinador de servicios digitales de un Estado miembro donde se preste el servicio intermediario;
- m bis) «destinatario activo de una plataforma en línea»: el destinatario del servicio que haya utilizado una plataforma en línea, bien solicitando a la plataforma que aloje contenidos, bien exponiéndose a los contenidos alojados en la plataforma en línea y difundidos a través de su interfaz en línea;*
- m ter) «destinatario activo de un motor de búsqueda en línea»: el destinatario del servicio que haya utilizado el motor de búsqueda en línea introduciendo consultas en el motor de búsqueda en línea y exponiéndose a los contenidos indexados y presentados en su interfaz en línea;*
- n) «publicidad»: información diseñada para promocionar el mensaje de una persona física o jurídica, con independencia de si trata de alcanzar fines comerciales o no comerciales, y **presentada** por una plataforma en línea en su interfaz en línea a cambio de una remuneración específica por la promoción de esa información;

- o) «sistema de recomendación»: un sistema total o parcialmente automatizado y utilizado por una plataforma en línea para proponer ***o priorizar*** en su interfaz en línea información específica para los destinatarios del servicio, por ejemplo a consecuencia de una búsqueda iniciada por el destinatario ***del servicio***, o que determine de otro modo el orden relativo o la relevancia de la información presentada;
- p) «moderación de contenidos»: actividades, ***automatizadas o no***, realizadas por los prestadores de servicios intermediarios destinadas, ***en particular***, a detectar, identificar y actuar contra contenidos ilícitos o información incompatible con sus términos y condiciones, que los destinatarios del servicio hayan proporcionado, por ejemplo la adopción de medidas que afecten a la disponibilidad, visibilidad, y accesibilidad de dicho contenido ilícito o de dicha información, como la relegación, ***la desmonetización*** de la información, el bloqueo de esta o su eliminación, o que afecten a la capacidad de los destinatarios del servicio de proporcionar dicha información, como la terminación o suspensión de la cuenta de un destinatario del servicio;
- q) «condiciones»: todas las condiciones o ***cláusulas***, sea cual sea su nombre y forma, que rijan la relación contractual entre el prestador de servicios intermediarios y los destinatarios de los servicios;
- q bis)* «***personas con discapacidad***»: ***personas con discapacidad en el sentido del artículo 3, apartado 1 de la Directiva (UE) 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo⁴⁴***;
- r) «***volumen de negocios***»: ***el importe obtenido por una empresa de conformidad con el artículo 5, apartado 1, del Reglamento (CE) n.º 139/2004 del Consejo⁴⁵***.

⁴⁴ *Directiva (UE) 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de abril de 2019, sobre los requisitos de accesibilidad de los productos y servicios (DO L 151 de 7.6.2019, p. 70).*

⁴⁵ *Reglamento (CE) n.º 139/2004 del Consejo, de 20 de enero de 2004, sobre el control de las concentraciones entre empresas (DO L 24 de 29.1.2004, p. 1).*

Capítulo II
Responsabilidad de los prestadores de servicios intermediarios

Artículo 3
Mera transmisión

1. Cuando se preste un servicio de la sociedad de la información que consista en transmitir, en una red de comunicaciones, información facilitada por el destinatario del servicio o en facilitar el acceso a una red de comunicaciones, no se podrá considerar al prestador del servicio responsable de la información transmitida *o a la que se haya accedido*, a condición de que el prestador del servicio:
 - a) no haya originado él mismo la transmisión;
 - b) no seleccione al receptor de la transmisión; y
 - c) no seleccione ni modifique la información transmitida.
2. Las actividades de transmisión y concesión de acceso enumeradas en el apartado 1 engloban el almacenamiento automático, provisional y transitorio de la información transmitida, siempre que dicho almacenamiento se realice con la única finalidad de ejecutar la transmisión en la red de comunicaciones y que su duración no supere el tiempo razonablemente necesario para dicha transmisión.
3. El presente artículo no afectará a la posibilidad de que una autoridad *judicial* o administrativa, de conformidad con los sistemas jurídicos de los Estados miembros, exija al prestador de servicios que ponga fin a una infracción o que la impida.

Artículo 4
Memoria tampón (Caching)

1. Cuando se preste un servicio de la sociedad de la información consistente en transmitir por una red de comunicaciones información facilitada por un destinatario del servicio, el prestador del servicio no podrá ser considerado responsable del almacenamiento automático, provisional y temporal de esta información, realizado con la única finalidad de hacer más eficaz *o segura* la transmisión ulterior de la información a otros destinatarios del servicio, a petición de estos, a condición de que *el prestador de servicios*:
 - a) ■ no modifique la información;
 - b) ■ cumpla las condiciones de acceso a la información;
 - c) ■ cumpla las normas relativas a la actualización de la información, especificadas de una manera ampliamente reconocida y utilizada por el sector;
 - d) ■ no interfiera en la utilización lícita de tecnología, ampliamente reconocida y utilizada por el sector, con el fin de obtener datos sobre la utilización de la información; y
 - e) ■ actúe con prontitud para retirar la información que haya almacenado, o inhabilitar el acceso a la misma, en cuanto tenga conocimiento efectivo del hecho de que la información contenida en la fuente inicial de la transmisión ha sido retirada de la red, de que se ha inhabilitado el acceso a dicha información o de que un tribunal o una autoridad administrativa ha ordenado retirarla o impedir que se acceda a ella.

2. El presente artículo no afectará a la posibilidad de que una autoridad *judicial* o administrativa, de conformidad con los sistemas jurídicos de los Estados miembros, exija al prestador de servicios que ponga fin a una infracción o que la impida.

Artículo 5

Alojamiento de datos

1. Cuando se preste un servicio de la sociedad de la información consistente en almacenar información facilitada por un destinatario del servicio, el prestador de servicios no podrá ser considerado responsable de los datos almacenados a petición del destinatario, a condición de que el prestador de servicios:
 - a) no tenga conocimiento efectivo de una actividad ilícita o de un contenido ilícito y, en lo que se refiere a una acción por daños y perjuicios, no tenga conocimiento de hechos o circunstancias por los que la actividad o el contenido revele su carácter ilícito; o
 - b) en cuanto tenga conocimiento de estos puntos, el prestador de servicios actúe con prontitud para retirar el contenido ilícito o inhabilitar el acceso al mismo.
2. El apartado 1 no se aplicará cuando el destinatario del servicio actúe bajo la autoridad o el control del prestador de servicios.

3. El apartado 1 no se aplicará con respecto a la responsabilidad, en virtud de la legislación de protección al consumidor, de las plataformas en línea que permitan que los consumidores formalicen contratos a distancia con comerciantes, cuando dicha plataforma en línea presente el elemento de información concreto, o haga posible de otro modo la transacción concreta de que se trate, de manera que pueda inducir a un consumidor medio a creer que esa información, o el producto o servicio que sea el objeto de la transacción, se proporcione por la propia plataforma en línea o por un destinatario del servicio que actúe bajo su autoridad o control.
4. El presente artículo no afectará a la posibilidad de que una autoridad *judicial* o administrativa, de conformidad con los sistemas jurídicos de los Estados miembros, exija al prestador de servicios que ponga fin a una infracción o que la impida.

Artículo 6

Investigaciones voluntarias por iniciativa propia y cumplimiento de la legislación

1. Los prestadores de servicios intermediarios no serán considerados inelegibles para acogerse a las exenciones de responsabilidad a que se refieren los artículos 3, 4 y 5 por la única razón de que realicen, *de buena fe y de modo diligente*, investigaciones por iniciativa propia de forma voluntaria o adopte medidas con el fin de detectar, identificar y retirar contenidos ilícitos, o inhabilitar el acceso a los mismos, o adoptar las medidas necesarias para cumplir los requisitos del *Derecho nacional, de conformidad con el Derecho de la Unión, y* de la Unión, incluida la Carta y *los requisitos* estipulados en el presente Reglamento.

Artículo 7

Inexistencia de obligación general de supervisión o de búsqueda activa de hechos

No se impondrá a los prestadores de servicios intermediarios ninguna obligación general de supervisar los datos que transmitan o almacenen, ni de buscar activamente hechos o circunstancias que indiquen la existencia de actividades ilícitas.

Artículo 8

Órdenes de actuación contra contenidos ilícitos

1. Los prestadores de servicios intermediarios, cuando reciban una orden de actuación contra ***uno o varios*** elementos concretos de contenido ilícito, dictada por las autoridades judiciales o administrativas nacionales pertinentes, en virtud del Derecho de la Unión o nacional aplicable, en ***cumplimiento*** del Derecho de la Unión, informarán a la autoridad que haya dictado la orden ***o a cualquier otra autoridad especificada en la orden***, sin dilaciones indebidas, ***acerca de si la orden ha sido ejecutada y*** cuándo.

2. Los Estados miembros velarán por que las órdenes a que se refiere el apartado 1 cumplan, ***al menos***, las siguientes condiciones ***cuando se transmitan al prestador***:

a) que la ***orden*** contenga los siguientes elementos:

i) una referencia a la base jurídica, conforme al Derecho de la Unión o nacional, de la orden;

ii) una exposición de motivos en la que se explique por qué la información es un contenido ilícito, haciendo referencia a una o varias disposiciones específicas del Derecho de la Unión o nacional en cumplimiento del Derecho de la Unión;

iii) identificación de la autoridad emisora;

iv) información clara que permita al prestador de servicios intermediarios identificar y localizar el contenido ilícito de que se trate, como uno o varios localizadores uniformes de recursos (URL) exactos y, en su caso, información adicional;

v) información acerca de los mecanismos de recurso disponibles para el prestador del servicio y para el destinatario del servicio que haya proporcionado el contenido;

vi) en su caso, información sobre qué autoridad debe recibir la información sobre el curso dado las órdenes;

- b) que el ámbito de aplicación territorial de la orden, en virtud de las disposiciones aplicables del Derecho de la Unión y nacional, incluida la Carta y, en su caso, los principios generales del Derecho internacional, ***se limite a*** lo estrictamente necesario para alcanzar su objetivo;
- c) que la orden se ***transmita en una de las lenguas*** declaradas por el prestador ***con arreglo al artículo 10, apartado 3, o en otra lengua oficial de la Unión acordada bilateralmente por la autoridad que emita la orden y el prestador,*** y se envíe al punto de contacto ***electrónico designado por dicho*** prestador, de conformidad con el artículo 10. ***Cuando no esté redactada en la lengua declarada por el prestador o en otra lengua acordada bilateralmente, la orden podrá transmitirse en la lengua de la autoridad emisora, siempre que vaya acompañada de una traducción de, al menos, los elementos establecidos en las letras a) y b) del presente apartado.***

- 2 quinquies.** *La autoridad que emita la orden o, en su caso, la autoridad especificada en ella, transmitirán dicha orden y la información recibida del prestador de servicios intermediarios en cuanto al curso dado a la orden al coordinador de servicios digitales del Estado miembro de la autoridad que emita la orden.*
- 3.** *Una vez recibida la orden de la autoridad judicial o administrativa, el coordinador de servicios digitales del Estado miembro de que se trate transmitirá, sin dilaciones indebidas, una copia de las órdenes a que se refiere el apartado 1 del presente artículo a todos los demás coordinadores de servicios digitales a través del sistema establecido de conformidad con el artículo 67.*
- 3 bis.** *Los prestadores de servicios intermediarios informaran al destinatario del servicio de que se trate de la orden recibida y del curso que se le haya dado, a más tardar en el momento en que se haya ejecutado la orden o, cuando proceda, en el momento que la autoridad emisora determine en su orden. Esta información proporcionada al destinatario del servicio incluirá, como mínimo, la exposición de motivos, las posibilidades de recurso y el alcance territorial de la orden, tal como figuren en la orden con arreglo al apartado 2.*
- 4.** Las condiciones y los requisitos estipulados en el presente artículo se entenderán sin perjuicio de **la legislación** procesal penal y civil nacional.

Artículo 9

Órdenes de entrega de información

1. Los prestadores de servicios intermediarios, cuando reciban una orden de proporcionar información ■ específica ■ sobre uno o varios destinatarios del servicio individuales, dictada por las autoridades judiciales o administrativas nacionales pertinentes, en virtud del Derecho de la Unión o nacional aplicable, en **cumplimiento** del Derecho de la Unión, informarán a la autoridad que haya dictado la orden **o a cualquier otra autoridad especificada en la orden**, sin dilaciones indebidas, de su recepción, **del** curso dado a la orden, **especificando si esta ha sido ejecutada y cuándo**.
2. Los Estados miembros velarán por que las órdenes a que se refiere el apartado 1 cumplan, **al menos**, las siguientes condiciones **cuando se transmitan al prestador**:
 - a) que la orden contenga los siguientes elementos:
 - i) **una referencia a la base jurídica, conforme al Derecho de la Unión o nacional, de la orden;**
 - ii) **identificación de la autoridad emisora;**
 - iii) **información clara que permita al prestador de servicios intermediarios identificar al destinatario o destinatarios específicos sobre los que se solicita información, como uno o varios nombres de cuenta o identificadores únicos;**
 - iv) una exposición de motivos en la que se explique con qué fin se requiere la información y por qué el requisito de entrega de la información es necesario y proporcionado para determinar el cumplimiento de las normas de la Unión o nacionales aplicables por parte de los destinatarios de los servicios intermediarios, **de conformidad con el Derecho de la Unión**, salvo que no se pueda aportar dicha exposición por razones relacionadas con la prevención, investigación, detección y enjuiciamiento de delitos;

- v) información acerca de los **mecanismos** de recurso disponibles para el prestador y para los destinatarios del servicio de que se trate;
 - vi) **en su caso, información sobre a qué autoridad debe enviarse la información relativa a la ejecución de las órdenes;**
- b) que la orden solo requiera que el prestador aporte información ya recabada para los fines de la prestación del servicio y que esté bajo su control;
 - c) que la orden se **transmita en una de las lenguas** declaradas por el prestador **con arreglo al artículo 10, apartado 3, o en otra lengua oficial de la Unión acordada bilateralmente por la autoridad que emita la orden y el prestador**, y se envíe al punto de contacto **electrónico designado** por dicho prestador, de conformidad con el artículo 10. **Cuando no esté redactada en la lengua declarada por el prestador o en otra lengua acordada bilateralmente, la orden podrá transmitirse en la lengua de la autoridad emisora, siempre que vaya acompañada de una traducción de, al menos, los elementos establecidos en las letras a) y b) del presente apartado.**

- 2 bis.** *La autoridad que emita la orden o, en su caso, la autoridad especificada en ella, transmitirán la orden y la información recibida del prestador de servicios intermediarios en cuanto al curso dado a la orden al coordinador de servicios digitales del Estado miembro de la autoridad que emita la orden.*
- 3.** *Una vez recibida la orden de la autoridad judicial o administrativa, el coordinador de servicios digitales del Estado miembro de que se trate transmitirá, sin dilaciones indebidas, una copia de la orden a que se refiere el apartado 1 del presente artículo a todos los demás coordinadores de servicios digitales a través del sistema establecido de conformidad con el artículo 67.*
- 3 bis.** *Los prestadores de servicios intermediarios informaran al destinatario del servicio de que se trate de la orden recibida y del curso que se le haya dado, a más tardar en el momento en que se ejecute la orden o, cuando proceda, en el momento que la autoridad emisora determine en su orden. Esta información proporcionada al destinatario del servicio incluirá, como mínimo, la exposición de motivos y las posibilidades de recurso, tal como figuren en la orden con arreglo al apartado 2.*
- 4.** *El presente artículo se entenderá sin perjuicio del **Derecho** procesal penal y **civil nacional**.*

Capítulo III

Obligaciones de diligencia debida para crear un entorno en línea transparente y seguro

Sección 1

Disposiciones aplicables a todos los prestadores de servicios intermediarios

Artículo 10

Puntos de contacto *con las autoridades de los Estados miembros, con la Comisión y con la Junta*

1. Los prestadores de servicios intermediarios ***designarán*** un punto único de contacto ***que les permita ponerse en comunicación directamente***, por vía electrónica, con las autoridades de los Estados miembros, con la Comisión y con la Junta a que se refiere el artículo 47 con respecto a la aplicación del presente Reglamento.
2. Los prestadores de servicios intermediarios harán pública la información necesaria para identificar a sus puntos únicos de contacto y comunicarse con ellos fácilmente. ***Los clientes finales deberán poder acceder fácilmente a esta información, que deberá ser mantenida al día.***

3. Los prestadores de servicios intermediarios especificarán, en la información a que se refiere el apartado 2, la lengua o lenguas oficiales de la Unión ***que, además de una lengua ampliamente conocida por el mayor número posible de ciudadanos de la Unión,*** puedan utilizarse en las comunicaciones con sus puntos de contacto, y que incluirán al menos una de las lenguas oficiales del Estado miembro en que el prestador de servicios intermediarios tenga su establecimiento principal o donde su representante legal resida o esté establecido.

Artículo 10 bis

Puntos de contacto para los destinatarios de los servicios

1. ***Los prestadores de servicios intermediarios designarán un punto de contacto único que permita al destinatario del servicio comunicarse directa y rápidamente con ellos, por medios electrónicos y de manera sencilla, también permitiendo a los destinatarios del servicio elegir los medios de comunicación, que no se basarán únicamente en herramientas automatizadas.***
2. ***Además de las obligaciones estipuladas en la Directiva 2000/31/CE, los prestadores de servicios intermediarios harán pública la información necesaria para los destinatarios del servicio para identificar fácilmente a sus puntos únicos de contacto y comunicarse con ellos fácilmente. Los clientes finales deberán poder acceder fácilmente a esta información, que deberá ser mantenida al día.***

Artículo 11
Representantes legales

1. Los prestadores de servicios intermediarios que no tengan un establecimiento en la Unión pero que ofrezcan servicios en la Unión designarán por escrito, a una persona física o jurídica ***para actuar*** como su representante legal en uno de los Estados miembros donde el prestador ofrezca sus servicios.
2. Los prestadores de servicios intermediarios mandatarán a sus representantes legales, además o en lugar del prestador, como destinatarios de las comunicaciones enviadas por las autoridades ***competentes*** de los Estados miembros, la Comisión y la Junta sobre todas las cuestiones necesarias para la recepción, el cumplimiento y la ejecución de las decisiones adoptadas en relación con el presente Reglamento. Los prestadores de servicios intermediarios otorgarán a su representante legal las facultades necesarias y ***recursos suficientes con el fin de garantizar su cooperación apropiada y oportuna*** con las autoridades ***competentes*** de los Estados miembros, la Comisión y la Junta y cumplir dichas decisiones.
3. Se podrán exigir responsabilidades al representante legal designado por el incumplimiento de las obligaciones estipuladas en el presente Reglamento, sin perjuicio de la responsabilidad del prestador de servicios intermediarios y de las acciones legales que puedan iniciarse contra este.

4. Los prestadores de servicios intermediarios notificarán el nombre, el domicilio *postal*, la dirección de correo electrónico y el número de teléfono de su representante legal al coordinador de servicios digitales del Estado miembro donde dicho representante legal resida o esté establecido. Velarán por que dicha información esté ***a disposición del público, sea fácilmente accesible, sea exacta y*** esté actualizada.
5. La designación de un representante legal en la Unión en virtud del apartado 1 no equivaldrá a un establecimiento en la Unión.

Artículo 12

Condiciones

1. Los prestadores de servicios intermediarios incluirán en sus condiciones información sobre cualquier restricción que impongan en relación con el uso de su servicio al respecto de la información proporcionada por los destinatarios del servicio. Esta información deberá incluir datos sobre cualesquiera políticas, procedimientos, medidas y herramientas empleadas para moderar los contenidos, incluidas la toma de decisiones mediante algoritmos ■, y la revisión humana, ***así como normas de procedimiento de su sistema interno de tramitación de reclamaciones***. Se expondrá en lenguaje claro, ***sencillo, inteligible, accesible al usuario*** e inequívoco, y se hará pública en un formato fácilmente accesible ***y legible electrónicamente***.

- 1 ter. Los prestadores de servicios intermediarios informarán a los destinatarios del servicio de cualquier cambio significativo en las condiciones.*
- 1 quater. Cuando un servicio intermediario esté dirigido principalmente a menores o sea utilizado predominantemente por ellos, el prestador de dicho servicio intermediario explicará las condiciones y restricciones del uso del servicio de manera que los menores puedan comprender.*
2. Los prestadores de servicios intermediarios actuarán de manera **■** diligente, objetiva y proporcionada para aplicar y ejecutar las restricciones a que se refiere el apartado 1, con la debida consideración de los derechos e intereses legítimos de todas las partes implicadas, incluidos los derechos fundamentales **■** de los destinatarios del servicio, **como la libertad de expresión, la libertad y el pluralismo de los medios de comunicación y otros derechos y libertades fundamentales** consagrados en la Carta.
- 2 bis. Los prestadores de plataformas en línea de muy gran tamaño y de motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño facilitarán a los destinatarios de los servicios un resumen sucinto, fácilmente accesible y en un formato legible por máquina de las condiciones, incluidas las medidas correctivas y los mecanismos de recurso disponibles, en un lenguaje claro e inequívoco.*

2 quater. Las plataformas en línea de muy gran tamaño y los motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño definidos en el artículo 25 publicarán sus condiciones en todas las lenguas oficiales de los Estados miembros en los que presten sus servicios.

Artículo 13

Obligaciones de transparencia informativa de los prestadores de servicios intermediarios

1. Los prestadores de servicios intermediarios **publicarán en un formato legible por máquina y de forma fácilmente accesible**, al menos una vez al año, informes claros y fácilmente comprensibles sobre cualquier actividad de moderación de contenidos que hayan realizado durante el período pertinente. Esos informes incluirán, en particular, información sobre lo siguiente, según proceda:
 - a) **en el caso de los prestadores de servicios intermediarios**, el número de órdenes recibidas de las autoridades de los Estados miembros, **incluidas las órdenes dictadas de conformidad con los artículos 8 y 9**, categorizadas según el tipo de contenido ilícito de que se trate, **el Estado miembro que haya dictado la orden y el tiempo medio necesario para informar a la autoridad que haya dictado la orden, o a cualquier otra autoridad especificada en la orden, de su recepción, y para dar efecto a la orden;**

- b) *en el caso de los prestadores de servicios de alojamiento*, el número de avisos enviados de conformidad con el artículo 14, clasificados según el tipo de contenido presuntamente ilícito de que se trate, *el número de avisos enviados por alertadores fiables*, toda actuación que se haya llevado a cabo en virtud de dichos avisos distinguiendo si esta se hizo conforme a la legislación o a los términos y condiciones del prestador, *el número de avisos tratados únicamente por medios automatizados* y el tiempo *medio* necesario para adoptar medidas;
- c) *en el caso de los prestadores de servicios intermediarios, información significativa y comprensible sobre* la actividad de moderación de contenidos realizada por iniciativa propia del prestador, incluido el *uso de herramientas automatizadas, las medidas adoptadas para proporcionar formación y asistencia a las personas encargadas de la moderación de contenidos, el número y el tipo de medidas adoptadas* que afecten a la disponibilidad, visibilidad y accesibilidad de la información proporcionada por los destinatarios del servicio y a la capacidad de los destinatarios para proporcionar información *a través del servicio, y otras restricciones conexas del servicio; la información proporcionada se clasificará* según el tipo de *contenido ilícito o infracción de los términos y condiciones del prestador del servicio de que se trate, por el método de detección y por el tipo de restricción aplicado*;

- d) *en el caso de los prestadores de servicios intermediarios, el número de reclamaciones recibidas a través de los **sistemas** internos de tramitación de reclamaciones **de conformidad con los términos y condiciones del prestador y, para los prestadores de plataformas en línea, también de conformidad con** el artículo 17, la base de dichas reclamaciones, las decisiones adoptadas en relación con dichas reclamaciones, el tiempo **medio** necesario para adoptar dichas decisiones y el número de ocasiones en que dichas decisiones fueron revocadas.*
- e) *el uso de medios automatizados con fines de moderación de contenidos, incluyendo una descripción cualitativa, una especificación de los fines precisos, los indicadores de la precisión y de la posible tasa de error de los medios automatizados para cumplir dichos fines, y las salvaguardias aplicadas.*

2. El apartado 1 *del presente artículo* no se aplicará a los prestadores de servicios intermediarios que sean microempresas o pequeñas empresas en el sentido del anexo de la Recomendación 2003/361/CE, *y que no sean plataformas en línea de muy gran tamaño de conformidad con el artículo 25 del presente Reglamento.*
3. *La Comisión podrá adoptar actos de ejecución para establecer modelos relativos a la forma, el contenido y otros detalles de los informes elaborados en virtud del apartado 1 del presente artículo, incluidos los periodos de presentación de informes armonizados. Dichos actos de ejecución se adoptarán de conformidad con el procedimiento consultivo a que se refiere el artículo 70.*

Sección 2

Disposiciones adicionales aplicables a los prestadores de servicios de alojamiento de datos,
incluidos los *prestadores de* plataformas en línea

Artículo 14

Mecanismos de notificación y acción

1. Los prestadores de servicios de alojamiento de datos establecerán mecanismos que permitan que cualquier persona física o entidad les notifique la presencia en su servicio de elementos de información concretos que esa persona física o entidad considere contenidos ilícitos. Dichos mecanismos serán de fácil acceso y manejo, y permitirán el envío de avisos exclusivamente por vía electrónica.
2. Los mecanismos mencionados en el apartado 1 serán de tal naturaleza que faciliten el envío de avisos suficientemente precisos y adecuadamente fundamentados ■ . Con ese fin, los prestadores *de servicios de alojamiento de datos* adoptarán las medidas necesarias para habilitar y facilitar el envío de avisos que contengan todos los elementos siguientes:
 - a) *una explicación suficientemente motivada* de los motivos por los que una persona física o entidad *considera* que la información en cuestión es contenido ilícito;

- b) una indicación clara de la localización electrónica **exacta** de esa información, **como por ejemplo** la(s) URL exacta(s) y, en su caso, información adicional que permita identificar el contenido ilícito **adaptado al tipo de contenido y al tipo concreto de servicio de alojamiento de datos**;
 - c) el nombre y una dirección de correo electrónico de la persona física o entidad que envíe el aviso, excepto en el caso de información que se considere que implica uno de los delitos a que se refieren los artículos 3 a 7 de la Directiva 2011/93/UE;
 - d) una declaración que confirme que la persona física o entidad que envíe el aviso está convencida de buena fe de que la información y las alegaciones que dicho aviso contiene son precisas y completas.
3. Se considerará que los avisos **■** a que se refiere el **presente artículo** confieren un conocimiento efectivo para los efectos del artículo 5 al respecto del elemento de información concreto de que se trate, **cuando permitan a un prestador diligente de servicios de alojamiento de datos determinar, sin un examen jurídico detallado, que la información o la actividad relevantes son ilícitas.**

4. Cuando el aviso contenga ■ una **información de** contacto electrónica de la persona física o entidad que lo envíe, el prestador de servicios de alojamiento de datos enviará, **sin demora injustificada**, un acuse de recibo del aviso a dicha persona física o entidad.
5. El prestador también notificará a esa persona física o entidad, sin dilaciones indebidas, su decisión al respecto de la información a que se refiera el aviso e incluirá información sobre las vías de recurso disponibles al respecto de esa decisión.
6. Los prestadores de servicios de alojamiento de datos tramitarán los avisos que reciban a través de los mecanismos a que se refiere el apartado 1 ■ y adoptarán sus decisiones al respecto de la información a que se refieran tales avisos, de manera oportuna, diligente, **no arbitraria** y objetiva. Cuando utilicen medios automatizados para dicha tramitación o decisión, incluirán información sobre dicho uso en la notificación a que se refiere el apartado 5.

Artículo 15

Exposición de motivos

1. Los **prestadores** de servicios de alojamiento de datos **deberán proporcionar una declaración de motivos clara y específica a cualquier** destinatario del servicio **de que se trate por cualquiera** de las **siguientes restricciones impuestas:**
 - a) **cualquier restricción de la visibilidad de determinados elementos de información facilitados por el destinatario del servicio, incluida la eliminación de contenidos, el bloqueo del acceso a los mismos o su relegación;**
 - b) **la suspensión, terminación u otra restricción de los pagos monetarios (monetización);**
 - c) **la suspensión o terminación total o parcial de la prestación del servicio;**
 - d) **la suspensión o terminación de las cuentas del destinatario.**
- 1 bis. El presente apartado solo se aplicará cuando el proveedor conozca los datos de contacto electrónicos pertinentes. Se aplicará a más tardar en el momento en que se imponga la restricción e independientemente del motivo o de la forma en que se haya impuesto.**

El presente apartado no se aplicará cuando la información sea engañosa y forme parte de un elevado volumen de contenidos comerciales.

2. La exposición de motivos a que se refiere el apartado 1 contendrá al menos la siguiente información:
- a) si la **decisión** conlleva la retirada de la información, **la inhabilitación del acceso a la misma, la relegación o la restricción de su visibilidad o la suspensión o terminación de los pagos monetarios relacionados con esa información, o impone otras medidas en relación con la misma**, y, cuando proceda, el ámbito territorial de la **decisión y su duración**;
 - b) los hechos y circunstancias en que se ha basado la adopción de la **decisión**, que incluirán, en su caso, si la **decisión** se ha adoptado en respuesta a un aviso enviado de conformidad con el artículo 14 **o en base a investigaciones por propia iniciativa de carácter voluntario y, en caso estrictamente necesario, la identidad de quien notifica**;
 - c) en su caso, información sobre el uso de medios automatizados para adoptar la decisión, que incluirá si la decisión se ha adoptado al respecto de contenidos detectados o identificados utilizando medios automatizados;
 - d) cuando la decisión se refiera a contenidos presuntamente ilícitos, una referencia al fundamento legal utilizado y explicaciones de por qué la información se considera contenido ilícito conforme a tal fundamento;

- e) cuando la decisión se base en la presunta incompatibilidad de la información con los términos y condiciones del prestador **de servicios de alojamiento de datos**, una referencia al fundamento contractual utilizado y explicaciones de por qué la información se considera incompatible con tal fundamento;
- f) Información **clara y de fácil utilización** sobre las posibilidades de recurso disponibles para el destinatario del servicio al respecto de la decisión, en particular, **si procede**, a través de los mecanismos internos de tramitación de reclamaciones, resolución extrajudicial de litigios y recurso judicial.

3. La información facilitada por los prestadores de los servicios de alojamiento de datos de conformidad con el presente artículo será clara y fácil de comprender, y tan precisa y específica como sea razonablemente posible en las circunstancias concretas. En particular, la información será de tal naturaleza que permita razonablemente al destinatario del servicio afectado ejercer de manera efectiva las posibilidades de recurso a que se refiere la letra f) del apartado 2.

I

5. ***El presente artículo no se aplicará a las órdenes emitidas en virtud del artículo 8.***

Artículo 15 *bis*

Notificación de sospechas de delitos

1. Cuando ***un prestador de servicios de alojamiento de datos*** tenga conocimiento de cualquier información que le haga sospechar que se ha cometido, se está cometiendo o es probable que se cometa un delito que implique una amenaza para la vida o la seguridad de ***una o más*** personas, comunicará su sospecha de inmediato a las autoridades policiales o judiciales del Estado miembro o Estados miembros afectados y aportará toda la información pertinente de que disponga.
2. Cuando el ***prestador de servicios de alojamiento de datos*** no pueda determinar con una seguridad razonable cuál es el Estado miembro afectado, informará a las autoridades policiales del Estado miembro en que esté establecido o tenga su representante legal, ***a Europol o a ambas***.

Para los fines del presente artículo, el Estado miembro afectado será el Estado miembro en el que se sospeche que se ha cometido, se está cometiendo o **■** es probable que se cometa el delito, o el Estado miembro donde resida o se encuentre el presunto delincuente, o el Estado miembro donde resida o se encuentre la víctima del presunto delito.

Sección 3

Disposiciones adicionales aplicables a los *prestadores de* plataformas en línea

Artículo 16

Exclusión de microempresas y pequeñas empresas

1. La presente sección, *con excepción de su artículo 23, apartado 3, y la sección 3 bis* no se aplicarán a los *prestadores de* plataformas en línea que sean microempresas o pequeñas empresas en el sentido del anexo de la Recomendación 2003/361/CE.

La presente sección, con excepción de su artículo 23, apartado 3, y la sección 3 bis, no se aplicarán a los prestadores de plataformas en línea que previamente fueran microempresas o pequeñas empresas en el sentido del anexo de la Recomendación 2003/361/CE durante los doce meses siguientes a la pérdida esa condición con arreglo a su artículo 4, apartado 2, excepto si son plataformas en línea de muy gran tamaño en el sentido del artículo 25.

2. *No obstante lo dispuesto en el apartado 1 del presente artículo, la presente sección y la sección 3 bis se aplicarán a los prestadores de plataformas en línea que hayan sido designados como plataformas en línea de muy gran tamaño en el sentido del artículo 25, con independencia de que sean microempresas o pequeñas empresas.*

Artículo 17

Sistema interno de tramitación de reclamaciones

1. Los **prestadores de** plataformas en línea facilitarán a los destinatarios del servicio, **en particular a las personas físicas o entidades que hayan presentado un aviso**, durante un periodo mínimo de seis meses a partir de la decisión a que se refiere el presente apartado, acceso a un sistema interno eficaz de tramitación de reclamaciones, que permita presentar las reclamaciones por vía electrónica y de forma gratuita, contra la **decisión tomada por el prestador de la plataforma en línea de no actuar cuando reciba una orden de actuación o contra las** siguientes decisiones adoptadas por el **prestador de la** plataforma en línea sobre la base de que la información proporcionada por los destinatarios del servicio es contenido ilícito o incompatible con sus condiciones:
 - a) las decisiones de **si** retirar la información o inhabilitar el acceso a esta **o restringir su visibilidad, o no hacerlo;**
 - b) las decisiones de **si** suspender o cesar la prestación del servicio, en todo o en parte, a los destinatarios, **o no hacerlo;**
 - c) las decisiones de **si** suspender o eliminar la cuenta de los destinatarios, **o no hacerlo;**
 - d) **las decisiones de si suspender, cesar o restringir de algún otro modo la capacidad de monetizar los contenidos proporcionados por los beneficiarios, o no hacerlo.**

- 1 bis.** *El plazo mínimo de seis meses establecido en el apartado 1 del presente artículo comenzará el día en que el destinatario del servicio sea informado de la decisión de conformidad con el apartado 5 del artículo 14 o con el artículo 15.*
2. Los **prestadores de** plataformas en línea velarán por que sus sistemas internos de tramitación de reclamaciones sean de fácil acceso y manejo y habiliten y faciliten el envío de reclamaciones suficientemente precisas y adecuadamente fundamentadas.
3. **Los prestadores de** plataformas en línea tramitarán las reclamaciones enviadas a través de su sistema interno de tramitación de reclamaciones de manera oportuna, no discriminatoria, diligente y **no arbitraria**. Cuando una reclamación contenga motivos suficientes para que **el prestador de** la plataforma en línea considere que **su decisión de no atender al aviso sea infundada o que** la información a que se refiere la reclamación no es ilícita ni incompatible con sus condiciones, o contenga información que indique que la conducta del reclamante no justifica la **medida adoptada**, revertirá la decisión a que se refiere el apartado 1 sin dilaciones indebidas.
4. **Los prestadores de** plataformas en línea comunicarán a los reclamantes, sin dilaciones indebidas, **la decisión motivada** que hayan tomado al respecto de la información a que se refiere la reclamación y **■** de la posibilidad de resolución extrajudicial de litigios recogida en el artículo 18 y otras posibilidades de recurso de que dispongan.

5. ***Los prestadores de plataformas en línea velarán por que las decisiones a que se refiere el apartado 4 se adopten bajo control de personal adecuadamente cualificado y no exclusivamente por medios automatizados.***

Artículo 18

Resolución extrajudicial de litigios

1. Los destinatarios del servicio, ***incluidas las personas físicas o entidades que hayan presentado avisos***, a quienes vayan destinadas las decisiones a que se refiere el artículo 17, apartado 1, **■** tendrán derecho a elegir cualquier ***órgano de resolución*** extrajudicial de litigios que haya sido certificado de conformidad con el apartado 2 ***del presente artículo*** para resolver litigios relativos a esas decisiones, incluidas las reclamaciones que no hayan podido resolverse a través del sistema interno de tramitación de reclamaciones mencionado en dicho artículo.

Los prestadores de plataformas en línea velarán por que la información sobre la posibilidad de los destinatarios a que se refiere el párrafo primero sea fácilmente accesible en su interfaz en línea, de manera clara y sencilla.

El párrafo primero ha de entenderse sin perjuicio del derecho del destinatario ***del servicio*** afectado a ***interponer recurso, en cualquier fase, contra dichas decisiones de los prestadores de plataformas en línea*** ante un tribunal de conformidad con la legislación aplicable.

1 bis. Ambas partes colaborarán, de buena fe, con el órgano de resolución extrajudicial de litigios seleccionado y certificado con el fin de resolver el litigio.

Los prestadores de plataformas en línea podrán negarse a intervenir cuando el litigio relativo a la misma información y los mismos motivos de supuesta ilegalidad o incompatibilidad de los contenidos ya se hayan resuelto.

El órgano de resolución extrajudicial de litigios certificado no estará facultado para imponer la solución vinculante a las partes.

2. El coordinador de servicios digitales del Estado miembro donde el órgano de resolución extrajudicial de litigios esté establecido certificará a dicho órgano, **a petición de este, para un período máximo de cinco años, renovable**, cuando el mismo haya demostrado cumplir todas las condiciones siguientes:

- a) que es imparcial e independiente, **inclusive financieramente, de los prestadores de plataformas en línea y de los destinatarios del servicio prestado por los prestadores de plataformas en línea, en particular de las personas físicas o entidades que hayan presentado avisos;**
- b) que tiene los conocimientos necesarios en relación con las cuestiones planteadas en uno o varios aspectos concretos de los contenidos ilícitos, o en relación con la aplicación y ejecución de las condiciones de uno o varios tipos de plataformas en línea, para poder contribuir de manera eficaz a la resolución de un litigio;

b bis) que sus miembros son remunerados de una forma que no está vinculada al resultado del procedimiento;

- c) que el mecanismo de resolución de litigios es fácilmente accesible a través de tecnologías de comunicación electrónicas ***y ofrece la posibilidad de iniciar la resolución del litigio y de presentar en línea la documentación justificativa necesaria;***
- d) que es capaz de resolver litigios de manera rápida, eficiente y eficaz en términos de costes y al menos en una lengua oficial de la Unión;
- e) que la resolución del litigio se lleva a cabo con arreglo a unas normas de procedimiento claras y justas ***que sean fácilmente accesibles al público y conformes a la legislación aplicable, lo que incluye los requisitos estipulados en el presente artículo.***

El coordinador de servicios digitales, en su caso, especificará en el certificado las cuestiones concretas a las que se refieren los conocimientos del órgano y la lengua o lenguas oficiales de la Unión en las que el órgano es capaz de resolver litigios, como se indica respectivamente en las letras b) y d) del párrafo primero.

2 ter. *Los órganos certificados de resolución extrajudicial de litigios informarán anualmente al coordinador de servicios digitales que los haya certificado acerca de su funcionamiento, especificando al menos el número de litigios que hayan recibido, la información sobre los resultados de dichos litigios, el tiempo medio necesario para resolverlos y las deficiencias o dificultades encontradas. Dichos órganos facilitarán información adicional a petición del citado coordinador de servicios digitales.*

Cada dos años, los coordinadores de servicios digitales elaborarán un informe sobre el funcionamiento de los órganos extrajudiciales de resolución de litigios que hayan certificado. En concreto, el informe:

- a) enumerará el número de litigios que cada órgano certificado haya recibido anualmente;*
- b) indicará los resultados de los procedimientos presentados ante dichos órganos y el tiempo medio necesario para resolver los litigios;*
- c) identificará y explicará cualquier deficiencia o dificultad sistemática o sectorial encontrada en relación con el funcionamiento de dichos órganos;*

- d) *determinará las mejores prácticas relativas a dicho funcionamiento;*
- e) *contendrá recomendaciones sobre cómo mejorar dicho funcionamiento, cuando proceda.*

Los órganos de resolución extrajudicial de litigios certificados pondrán su solución a disposición de las partes en un plazo razonable y, a más tardar, noventa días naturales después de la recepción de la reclamación. En caso de litigios de gran complejidad, el órgano certificado podrá, a su discreción, ampliar el plazo de noventa días naturales, con una duración total máxima de ciento ochenta días.

3. Si el órgano resuelve el litigio en favor del destinatario del servicio, *en particular la persona física o la entidad que haya presentado un aviso, el prestador de la plataforma en línea sufragará todos los honorarios estipulados por el órgano y reembolsará al destinatario, en particular a la persona física o la entidad, los honorarios y otros gastos razonables que hayan desembolsado* en relación con la resolución del litigio. Si el órgano resuelve el litigio en favor *del prestador de la plataforma en línea*, el destinatario, *en particular la persona física o la entidad*, no estará obligado a reembolsar los honorarios u otros gastos que *el prestador de la plataforma en línea* haya desembolsado o deba desembolsar en relación con la resolución del litigio, *a menos que el órgano determine que el destinatario actuó manifiestamente de mala fe.*

Los honorarios percibidos por el órgano por la resolución del litigio serán razonables y en ningún caso serán superiores a sus costes *para los prestadores de las plataformas en línea, y los procedimientos serán gratuitos o estarán a disposición del destinatario del servicio a un coste mínimo.*

Los órganos certificados de resolución extrajudicial de litigios comunicarán sus honorarios, o los mecanismos utilizados para determinar sus honorarios, al destinatario de los servicios, ***en particular a las personas físicas o entidades que hayan presentado un aviso***, y al ***prestador de la*** plataforma en línea afectada, antes de iniciar la resolución del litigio.

4. Los Estados miembros podrán establecer órganos de resolución extrajudicial de litigios para los fines del apartado 1 o colaborar en las actividades de todos o algunos de los órganos de resolución extrajudicial de litigios que hayan certificado de conformidad con el apartado 2.

Los Estados miembros velarán por que ninguna de las actividades que lleven a cabo de conformidad con el párrafo primero afecte a la capacidad de sus coordinadores de servicios digitales para certificar a los órganos de que se trate de conformidad con el apartado 2.

- 4 bis. El coordinador de servicios digitales que haya certificado al órgano de resolución de litigios revocará dicha certificación si determina, a raíz de una investigación realizada por iniciativa propia o basada en información recibida por terceros, que esa entidad ya no cumple las condiciones estipuladas en el apartado 2. Antes de revocar esa certificación, el coordinador de servicios digitales dará al órgano una oportunidad de responder a las conclusiones de su investigación y a su intención de revocar la certificación de dicho órgano.***

5. Los coordinadores de servicios digitales notificarán a la Comisión los órganos de resolución extrajudicial de litigios que hayan certificado de conformidad con el apartado 2, indicando, en su caso, las especificaciones a que se refiere el párrafo segundo de ese apartado, ***así como los órganos de resolución extrajudicial de litigios cuya certificación hayan revocado***. La Comisión publicará una lista de esos órganos, incluidas dichas especificaciones, en un sitio web destinado a tal fin ***y de fácil acceso***, y la mantendrán actualizada.
6. El presente artículo ha de entenderse sin perjuicio de la Directiva 2013/11/UE y de los procedimientos y entidades de resolución alternativa de litigios para los consumidores establecidos en virtud de dicha Directiva.

Artículo 19

Alertadores fiables

1. ***Los prestadores de*** plataformas en línea adoptarán las medidas técnicas y organizativas necesarias para asegurarse de que los avisos enviados, ***dentro de su ámbito de especialidad designado***, por los alertadores fiables, a través de los mecanismos a que se refiere el artículo 14, se tramiten y resuelvan de forma prioritaria y sin dilación ***indebida***.
2. La condición de alertador fiable en virtud del presente Reglamento será otorgada, previa solicitud de cualquier ***entidad*** que lo desee, por el coordinador de servicios digitales del Estado miembro donde el solicitante esté establecido, cuando este haya demostrado cumplir todas las condiciones siguientes:
 - a) poseer conocimientos y competencias específicos para detectar, identificar y notificar contenidos ilícitos;

- b) no depender de ningún *prestador de plataformas* en línea;
- c) realizar sus actividades con el fin de enviar avisos de manera *diligente, precisa* y objetiva.

2 bis. *Los alertadores fiables publicarán, al menos una vez al año, informes detallados y fácilmente comprensibles sobre cualquier aviso enviado de conformidad con el artículo 14 durante el período pertinente. El informe enumerará, como mínimo, el número de avisos clasificados en función de:*

- a) *la identidad del prestador de servicios de alojamiento de datos;*
- b) *el tipo de contenido notificado presuntamente ilegal,*
- c) *las acciones adoptadas por el prestador.*

Estos informes incluirán una explicación de los procedimientos vigentes para garantizar que el alertador fiable mantiene su independencia.

Dichos informes se enviarán al coordinador de servicios digitales otorgante y serán puestos a disposición del público por los alertadores fiables. La información contenida en los informes no incluirá datos personales.

- 3. Los coordinadores de servicios digitales comunicarán a la Comisión y a la Junta los nombres, domicilios y direcciones de correo electrónico de las entidades a las que hayan otorgado la condición de alertador fiable de conformidad con el apartado 2 *o a las que se la hayan revocado de conformidad con el apartado 6.*

4. La Comisión publicará la información a que se refiere el apartado 3 en una base de datos pública ***en un formato fácilmente accesible y legible por máquina*** y mantendrá dicha base de datos actualizada.
5. Cuando ***un prestador de plataformas*** en línea posea información que indique que un alertador fiable ha enviado un número significativo de avisos insuficientemente precisos, ***incorrectos*** o inadecuadamente fundamentados a través de los mecanismos a que se refiere el artículo 14, incluida información recabada en relación con la tramitación de reclamaciones a través de los sistemas internos de tramitación de reclamaciones a que se refiere el artículo 17, apartado 3, comunicará dicha información al coordinador de servicios digitales que haya otorgado la condición de alertador fiable a la entidad de que se trate y aportará las explicaciones y los documentos justificativos que sean necesarios. ***Una vez recibida la información del prestador de plataformas en línea y si el coordinador de servicios digitales considera que existen razones legítimas para iniciar una investigación, se suspenderá la condición de alertador fiable durante el período de investigación, lo que se llevará a cabo sin dilaciones indebidas.***

6. El coordinador de servicios digitales que haya otorgado la condición de alertador fiable a una entidad revocará dicha condición si determina, a raíz de una investigación realizada por iniciativa propia o basada en información recibida *por parte* de terceros, incluida la información proporcionada por **un prestador de plataformas** en línea en virtud del apartado 5, que esa entidad ya no cumple las condiciones estipuladas en el apartado 2. Antes de revocar esa condición, el coordinador de servicios digitales dará a la entidad una oportunidad de reaccionar a las conclusiones de su investigación y a su intención de revocar la condición de alertador fiable de esa entidad.
7. La Comisión, previa consulta con la Junta, *ofrecerá, cuando sea necesario*, orientaciones que guíen a **los prestadores de** plataformas en línea y a los coordinadores de servicios digitales en la aplicación de los apartados 2, 5 y 6.

Artículo 20

Medidas y protección contra usos indebidos

1. **Los prestadores de** plataformas en línea suspenderán, durante un período razonable y después de haber realizado una advertencia previa, la prestación de sus servicios a los destinatarios del servicio que proporcionen con frecuencia contenidos manifiestamente ilícitos.
2. **Los prestadores de** plataformas en línea suspenderán, durante un período razonable y después de haber realizado una advertencia previa, la tramitación de avisos y reclamaciones enviados a través de los mecanismos de notificación y acción y los sistemas internos de tramitación de reclamaciones a que se refieren los artículos 14 y 17, respectivamente, por personas físicas o entidades o por reclamantes que envíen con frecuencia avisos o reclamaciones que sean manifiestamente infundados.

3. *Al decidir sobre una suspensión, los prestadores de* plataformas en línea evaluarán, caso por caso y de manera oportuna, diligente y objetiva, si un destinatario *del servicio*, persona física, entidad o reclamante efectúa los usos indebidos a que se refieren los apartados 1 y 2, teniendo en cuenta todos los hechos y circunstancias pertinentes que se aprecien a partir de la información de que disponga *el prestador de* la plataforma en línea. Tales circunstancias incluirán, como mínimo, lo siguiente:
- a) las cifras absolutas de elementos de contenido manifiestamente ilícitos o avisos o reclamaciones manifiestamente infundados, que se hayan enviado *en un plazo determinado*;
 - b) su proporción relativa en relación con la cifra total de elementos de información proporcionados o avisos enviados *en un plazo determinado*;
 - c) la gravedad de los usos indebidos, *en particular la naturaleza del contenido ilícito, y de* sus consecuencias;
 - d) *cuando sea posible determinarla*, la intención del destinatario *del servicio*, persona física, entidad o reclamante.

4. **Los prestadores de** plataformas en línea expondrán en sus condiciones, de manera clara y detallada, **teniendo debidamente en cuenta sus obligaciones de conformidad con el artículo 12, apartado 2**, su política al respecto de los usos indebidos a que se refieren los apartados 1 y 2 **del presente artículo**, también **ejemplos de** los hechos y circunstancias que tengan en cuenta para evaluar si un determinado comportamiento constituye uso indebido y la duración de la suspensión.

Artículo 23

Obligaciones de transparencia informativa de los prestadores de plataformas en línea

1. Además de la información a que se refiere el artículo 13, **los prestadores de** plataformas en línea incluirán en los informes a que se refiere dicho artículo información sobre lo siguiente:
- a) el número de litigios presentados ante los órganos de resolución extrajudicial de litigios a que se refiere el artículo 18, los resultados de la resolución de los litigios y el tiempo medio necesario para completar los procedimientos de resolución de los litigios, **así como el porcentaje de litigios en los que la plataforma haya aplicado las decisiones del órgano;**
 - b) el número de suspensiones impuestas en virtud del artículo 20, distinguiendo entre suspensiones aplicadas por proporcionar contenido manifiestamente ilegal, enviar avisos manifiestamente infundados y enviar reclamaciones manifiestamente infundadas.

2. *A más tardar el ... [tres meses después de la fecha de entrada en vigor del presente Reglamento] y al menos una vez cada seis meses a partir de entonces, los prestadores de plataformas en línea publicarán en una sección de su interfaz en línea a disposición del público* información sobre el número medio mensual de destinatarios del servicio activos en *la Unión*, calculado como promedio de los seis últimos meses *y, cuando se haya establecido dicha metodología*, de conformidad con la metodología estipulada en los actos delegados adoptados en virtud del artículo 25, apartado 2.
- 2 bis. *Los prestadores de plataformas en línea presentarán, sin demora injustificada, las decisiones y las exposiciones de motivos a que se refiere el artículo 15, apartado 1, para su inclusión en una base de datos de acceso público, legible por máquina y gestionada por la Comisión. Los prestadores de plataformas en línea velarán por que la información presentada no contenga datos personales.*
3. *Los prestadores de* plataformas en línea comunicarán al coordinador de servicios digitales de establecimiento *y a la Comisión*, a petición de *estos*, la información a que se refiere el apartado 2, actualizada hasta el momento de efectuarse tal petición. Dicho coordinador de servicios digitales *o la Comisión podrán* exigir *al prestador de* la plataforma en línea que proporcione información adicional en relación con el cálculo a que se refiere dicho apartado, con explicaciones y justificaciones de los datos utilizados. Dicha información no incluirá datos personales.

- 3 bis.** *El coordinador de servicios digitales de establecimiento informará a la Comisión cuando tenga razones para considerar, a partir de la información recibida con arreglo a los apartados 2 y 3 del presente artículo, que un prestador de plataformas en línea alcanza el umbral del número medio mensual de destinatarios del servicio activos en la Unión, según figura en el artículo 25, apartado 1.*
- 4.** La Comisión podrá adoptar actos de ejecución para establecer modelos de forma, contenido y otros detalles de los informes elaborados en virtud del apartado 1 *del presente artículo. Dichos actos de ejecución se adoptarán de conformidad con el procedimiento consultivo a que se refiere el artículo 70.*

Artículo 23 bis

Diseño y organización de interfaces en línea

- 1. Los prestadores de plataformas en línea no diseñarán, organizarán ni gestionarán sus interfaces en línea de manera que engañen, manipulen o distorsionen u obstaculicen sustancialmente de otro modo la capacidad de los destinatarios de su servicio de tomar decisiones libres e informadas.***
- 2. La prohibición a la que se refiere el apartado 1 no se aplicará a las prácticas contempladas en la Directiva 2005/29/CE o en el Reglamento (UE) 2016/679.***
- 3. La Comisión podrá publicar orientaciones sobre la aplicación del apartado 1 a prácticas específicas, en particular:***
 - a) dar más protagonismo a determinadas opciones al pedir al destinatario del servicio que tome una decisión;***
 - b) solicitar reiteradamente al destinatario del servicio que elija una opción, cuando ya se haya hecho dicha elección, especialmente a través de la presentación de una ventana emergente que interfiera en la experiencia del usuario;***
 - c) hacer que el procedimiento de finalización de un servicio sea más difícil que suscribirse al mismo.***

Artículo 24

■ Publicidad *en las plataformas* en línea

1. **Los prestadores de** plataformas en línea que presenten publicidad en sus interfaces en línea se asegurarán de que los destinatarios del servicio puedan conocer, por cada anuncio publicitario concreto presentado a cada destinatario específico, de manera clara, **concisa** e inequívoca y en tiempo real:
 - a) que la información presentada es un anuncio publicitario, **en particular mediante indicaciones destacadas. Estas indicaciones podrán normalizarse en virtud del artículo 34;**
 - b) la persona física o jurídica en cuyo nombre se presenta el anuncio publicitario;
b bis) la persona física o jurídica que ha pagado por el anuncio publicitario, si es diferente de la persona física o jurídica a que se refiere la letra b);
 - c) información significativa acerca de los principales parámetros utilizados para determinar el destinatario a quien se presenta el anuncio publicitario **y, en su caso, acerca de cómo cambiar esos parámetros. La información será accesible directamente y con facilidad desde el anuncio.**

2. *Los prestadores de plataformas en línea ofrecerán a los destinatarios del servicio una funcionalidad para declarar si el contenido que proporcionan es una comunicación comercial o contiene comunicaciones comerciales con arreglo a la definición que figura en el artículo 2, letra f), de la Directiva 2000/31/CE.*

Cuando el destinatario del servicio presente una declaración en virtud del presente apartado, el prestador de la plataforma en línea se asegurará de que los demás destinatarios del servicio puedan identificar de manera clara e inequívoca y en tiempo real, en particular mediante indicaciones destacadas, que el contenido proporcionado por el destinatario del servicio es una comunicación comercial o contiene comunicaciones comerciales de conformidad con la declaración del destinatario del servicio. Estas indicaciones podrán normalizarse de conformidad con el artículo 34.

3. *Los prestadores de plataformas en línea no presentarán a los destinatarios del servicio anuncios basados en la elaboración de perfiles, en el sentido del artículo 4, punto 4, del Reglamento (UE) 2016/679, utilizando las categorías especiales de datos sensibles a que se refiere el artículo 9, apartado 1, del Reglamento (UE) 2016/679.*

Artículo 24 bis

Transparencia del sistema de recomendación

- 1. Los prestadores de plataformas en línea que utilicen sistemas de recomendación establecerán en sus condiciones, utilizando un lenguaje claro y comprensible, los parámetros principales utilizados en sus sistemas de recomendación, así como cualquier opción a disposición de los destinatarios del servicio para modificar o influir en dichos parámetros principales.*
- 2. Los parámetros principales a los que se refiere el apartado 1 explicarán por qué se sugiere determinada información al destinatario del servicio. Estos parámetros incluirán, como mínimo:*
 - a) los criterios más significativos a la hora de determinar la información sugerida al destinatario del servicio; y*
 - b) las razones de la importancia relativa de dichos parámetros.*
- 3. Cuando haya varias opciones disponibles de conformidad con el apartado 1 para los sistemas de recomendación que determinen el orden relativo de información que se presente a los destinatarios del servicio, los prestadores de plataformas en línea también pondrán a disposición una funcionalidad, accesible fácilmente y de forma directa desde la sección específica de la interfaz de la plataforma en línea en la que se priorice la información, que permita al destinatario del servicio seleccionar y modificar en cualquier momento su opción preferida.*

Artículo 24 ter

Protección de los menores en línea

- 1. Los prestadores de plataformas en línea accesibles a los menores establecerán medidas adecuadas y proporcionadas para garantizar un elevado nivel de privacidad, seguridad y protección de los menores en su servicio.*
- 1 ter. Los prestadores de plataformas en línea no presentarán anuncios en su interfaz basados en la elaboración de perfiles, en el sentido del artículo 4, punto 4, del Reglamento (UE) 2016/679, mediante la utilización de datos personales del destinatario del servicio cuando sean conscientes con una seguridad razonable de que el destinatario del servicio es un menor.*
- 2. El cumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente artículo no obligará a los prestadores de plataformas en línea a tratar datos personales adicionales a fin de evaluar si el destinatario del servicio es un menor.*
- 3. La Comisión, previa consulta con la Junta, podrá ofrecer orientaciones para guiar a los prestadores de plataformas en línea en la aplicación del apartado 1.*

Sección 3 bis

Disposiciones aplicables a los prestadores de plataformas en línea que permitan a los consumidores formalizar contratos a distancia con comerciantes

Artículo 24 quater

Trazabilidad de los comerciantes

1. **■ Las plataformas** en línea **que permitan** a los consumidores formalizar contratos a distancia con comerciantes, se **asegurarán** de que los comerciantes solo puedan utilizar sus servicios para promocionar mensajes o realizar ofertas sobre productos o servicios a los consumidores localizados en la Unión si, previamente al uso de sus servicios **para estos fines**, **■ han** obtenido la siguiente información, **cuando proceda**:
 - a) el nombre, la dirección, el número de teléfono y la dirección de correo electrónico del comerciante;
 - b) una copia del documento de identificación del comerciante o cualquier otra identificación electrónica con arreglo a la definición del artículo 3 del Reglamento (UE) n.º 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo⁴⁶;
 - c) los datos **de la cuenta de pago** del comerciante **■** ;
■
 - e) cuando el comerciante esté inscrito en un registro mercantil o registro público análogo, el registro mercantil en el que dicho comerciante esté inscrito y su número de registro o medio equivalente de identificación en ese registro;
 - f) una certificación del propio comerciante por la que se comprometa a ofrecer exclusivamente productos o servicios que cumplan con las disposiciones aplicables del Derecho de la Unión.

⁴⁶ Reglamento (UE) n.º 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior y por el que se deroga la Directiva 1999/93/CE (DO L 257 de 28.8.2014, p. 73).

2. Una vez recibida *la* información *a que se refiere el apartado 1*, y antes de autorizar al *comerciante de que se trate el uso de sus servicios*, el *prestador de* la plataforma en línea hará *todo lo posible* para evaluar si la información a que se refieren las letras a) *a f)* del apartado 1 es fiable y *completa* mediante el uso de cualquier base de datos en línea o interfaz en línea oficial de libre acceso puesta a disposición por un Estado miembro o por la Unión o solicitando al comerciante que aporte documentos justificativos de fuentes fiables. *A efectos del presente Reglamento, los comerciantes serán responsables de la exactitud de la información facilitada.*

En lo que respecta a los comerciantes que ya utilizan los servicios de los prestadores de plataformas en línea para los fines a que se refiere el párrafo primero a... [fecha de aplicación del presente Reglamento], los prestadores harán todo lo posible por obtener la información enumerada por parte de los comerciantes correspondientes en un plazo de doce meses. En caso de que los comerciantes correspondientes no faciliten la información en ese plazo, los prestadores suspenderán la prestación de sus servicios a dichos comerciantes hasta que faciliten toda la información.

3. Cuando *el prestador de* la plataforma en línea obtenga indicaciones *suficientes o tenga razones para creer* que alguno de los elementos de información a que se refiere el apartado 1 obtenido del comerciante en cuestión es inexacto o incompleto *o no está actualizado*, dicho *prestador* solicitará al comerciante que corrija la información en la medida en que sea necesario para garantizar que toda la información sea exacta y completa *y que esté actualizada*, sin dilación o en el plazo marcado por el Derecho de la Unión y nacional.

Cuando el comerciante no corrija o complete dicha información, la plataforma en línea suspenderá *inmediatamente* la prestación de su servicio al comerciante *en relación con la oferta de productos o servicios a los consumidores localizados en la Unión* hasta que se atienda la solicitud *en su totalidad*.

- 3 bis.** *Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 4 del Reglamento (UE) 2019/1150, en caso de que un prestador de mercados en línea se niegue a permitir a un comerciante utilizar su servicio, o suspenda la prestación del mismo, de conformidad con los apartados 1 y 3 del presente artículo, el comerciante afectado tendrá derecho a presentar una reclamación con arreglo a lo dispuesto en los artículos 17 y 18 del presente Reglamento.*
4. *El prestador de* la plataforma en línea conservará la información obtenida con arreglo a los apartados 1 y 2 de manera segura durante *un período de seis meses a partir de la finalización de* su relación contractual con el comerciante en cuestión. Posteriormente suprimirá la información.
5. Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 2 *del presente artículo*, la plataforma *en línea* solo revelará la información a terceros cuando así lo requiera la legislación aplicable, incluidas las órdenes a que se refiere el artículo 9 y cualquier orden dictada por las autoridades competentes de los Estados miembros o la Comisión para el desempeño de sus funciones en virtud del presente Reglamento.
6. La plataforma en línea pondrá la información a que se refieren las letras a), **■** e) y f) del apartado 1 a disposición de los destinatarios del servicio, *al menos en el catálogo de productos*, de manera clara, fácilmente accesible y comprensible.

■

Artículo 24 quinquies
Cumplimiento desde el diseño

1. *La plataforma en línea que permita a los consumidores formalizar contratos a distancia con comerciantes diseñará y organizará su interfaz en línea de manera que los comerciantes puedan cumplir con sus obligaciones en relación con la información precontractual, la conformidad y la información de seguridad del producto en virtud del Derecho de la Unión aplicable.*

En concreto, dichas interfaces en línea permitirán que los comerciantes proporcionen información sobre el nombre, la dirección, el número de teléfono y la dirección de correo electrónico del operador económico, según se establece en el artículo 3, punto 13, del Reglamento (UE) 2019/1020 y otros actos legislativos de la Unión.

2. *Los prestadores de plataformas en línea que permitan a los consumidores formalizar contratos a distancia con comerciantes diseñarán y organizarán su interfaz en línea de manera que los comerciantes puedan proporcionar al menos:*
 - a) *la información necesaria para la identificación clara e inequívoca de los productos o servicios promocionados u ofrecidos a los consumidores situados en la Unión a través de los servicios de los prestadores;*
 - b) *cualquier signo que identifique al comerciante, como la marca, el símbolo o el logotipo;*
 - c) *y, en su caso, la información relativa al etiquetado y marcado de conformidad con las normas aplicables de la legislación de la Unión en materia de seguridad de los productos y conformidad de los productos.*

3. *Los prestadores de plataformas en línea que permitan a los consumidores formalizar contratos a distancia con comerciantes harán todo lo posible para evaluar si los comerciantes han facilitado la información a la que se refieren los apartados 1 y 2 antes de permitir que el comerciante ofrezca el producto o servicio. Después de permitir la oferta del producto o servicio por parte del comerciante, los prestadores de plataformas en línea que permitan a los consumidores formalizar contratos a distancia deben hacer esfuerzos razonables para comprobar aleatoriamente si los productos o servicios ofrecidos han sido calificados como ilícitos en cualquier base de datos en línea o interfaz en línea oficial, de libre acceso y legible por máquina.*

Artículo 24 sexies

Derecho a la información

1. *Cuando un prestador de una plataforma en línea que permita a los consumidores formalizar contratos a distancia con comerciantes tenga conocimiento, independientemente de los medios utilizados, de un producto o servicio ilícito ofrecido por un comerciante a los consumidores situados en la Unión a través del uso de sus servicios, informará, en la medida en que tenga sus datos de contacto, a los consumidores que hayan adquirido el producto o servicio utilizando su servicio durante los últimos seis meses desde el momento en que el prestador haya tenido conocimiento de la ilegalidad, de la identidad del comerciante y cualquier medio de reparación pertinente.*

2. ***Cuando, en la situación a la que se refiere el apartado 1, el prestador del mercado en línea no disponga de los detalles de contacto de todos los consumidores afectados, el prestador pondrá a disposición pública y hará que sea fácilmente accesible en su interfaz en línea la información sobre el producto o servicio ilícito, la identidad del comerciante y cualquier medio de reparación.***

Sección 4

Obligaciones adicionales de gestión de riesgos sistémicos para ***prestadores de*** plataformas en línea de muy gran tamaño ***y motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño***

Artículo 25

Plataformas en línea de muy gran tamaño

1. Esta sección se aplicará a las plataformas en línea que ***alcancen*** un número medio mensual de destinatarios del servicio activos en la Unión igual o superior a cuarenta y cinco millones ***y que estén consideradas plataformas en línea de muy gran tamaño en virtud del apartado 4.***
2. La Comisión adoptará actos delegados de conformidad con el artículo 69 para ajustar el número medio mensual de destinatarios del servicio ***activos*** en la Unión a que se refiere el apartado 1, cuando la población de la Unión aumente o disminuya al menos un 5 % en relación a su población en 2020 o bien, tras un ajuste por medio de un acto delegado, a su población en el año en que se adoptase el último acto delegado. En ese caso, ajustará el número para que se corresponda con el 10 % de la población de la Unión en el año en que adopte el acto delegado, redondeado al alza o a la baja para poder expresarlo en millones.

3. La Comisión ***podrá*** adoptar actos delegados de conformidad con el artículo 69, previa consulta con la Junta, para ***complementar las disposiciones del presente Reglamento, estableciendo la*** metodología para calcular el número medio mensual de destinatarios del servicio activos en la Unión, a los efectos del apartado 1 ***del presente artículo y del apartado 2 del artículo 23, garantizando que la metodología tenga en cuenta la evolución del mercado y de la tecnología.***
4. ***La Comisión, previa consulta al Estado miembro de establecimiento o tras tener en cuenta la información facilitada por*** el coordinador de servicios digitales de establecimiento ***de conformidad con el artículo 23, apartado 3 bis, adoptará una decisión por la que se designe como plataforma en línea de muy gran tamaño, a efectos del presente Reglamento, a la plataforma en línea que tenga un número medio mensual de destinatarios del servicio activos*** igual o superior al número a que se refiere el apartado 1 ***del presente artículo. La Comisión tomará su decisión sobre la base de los datos comunicados por el prestador de la plataforma en línea en virtud del artículo 23, apartado 2, o de la información solicitada en virtud del artículo 23, apartado 3, y de cualquier otra información de que disponga*** la Comisión.

El incumplimiento por parte del prestador de la plataforma en línea de lo dispuesto en el artículo 23, apartado 2, o de la solicitud del coordinador de servicios digitales de establecimiento o de la Comisión con arreglo al artículo 23, apartado 3, no impedirá a la Comisión designar a dicho prestador como prestador de plataforma en línea de muy gran tamaño con arreglo al presente apartado.

Cuando la Comisión base su decisión en otra información de la que disponga de conformidad con el párrafo primero del presente apartado, o sobre la base de la información adicional solicitada en virtud del artículo 23, apartado 3, la Comisión ofrecerá al prestador de la plataforma en línea de que se trate la oportunidad de presentar, en un plazo de diez días hábiles, sus puntos de vista sobre las conclusiones preliminares de la Comisión de que se propone designar la plataforma en línea como plataforma en línea de muy gran tamaño, y tendrá debidamente en cuenta los puntos de vista presentados por el prestador de que se trate.

La ausencia de puntos de vista por parte del prestador de la plataforma en línea en virtud del segundo párrafo no impedirá a la Comisión designar a dicha plataforma en línea como plataforma en línea de muy gran tamaño sobre la base de otra información de la que disponga.

- 5. La Comisión revocará la designación si, durante un período ininterrumpido de un año, la plataforma en línea no tiene un número medio mensual de destinatarios del servicio activos igual o superior al número al que se refiere el apartado 1.*
- 6. La Comisión notificará sus decisiones en virtud de los apartados 4 y 5, sin dilaciones indebidas, al prestador de la plataforma en línea de que se trate, a la Junta y al coordinador de servicios digitales de establecimiento.*

La Comisión se asegurará de que la lista de plataformas en línea designadas de muy gran tamaño se publique en el Diario Oficial de la Unión Europea y mantendrá dicha lista actualizada. Las obligaciones establecidas en esta sección se aplicarán, o dejarán de aplicarse, a las plataformas en línea de muy gran tamaño en cuestión al cabo de cuatro meses desde la notificación al prestador de que se trate al que se refiere el primer párrafo.

Artículo 26
Evaluación de riesgos

1. ***Los prestadores de*** plataformas en línea de muy gran tamaño detectarán, analizarán y evaluarán ***con diligencia*** cualquier riesgo sistémico que se derive ***del diseño, incluidos los sistemas algorítmicos***, el funcionamiento y el uso que se haga de sus servicios en la Unión.

Llevarán a cabo las evaluaciones de riesgos desde la fecha de aplicación a que se refiere el artículo 25, apartado 6, párrafo segundo, y al menos una vez al año a partir de entonces, ***y en cualquier caso antes de desplegar funcionalidades que puedan tener un impacto crítico en los riesgos detectados con arreglo al presente artículo***. Esta evaluación de riesgos será específica de sus servicios ***y proporcionada a los riesgos sistémicos teniendo en cuenta su gravedad y probabilidad***, e incluirá los siguientes riesgos sistémicos:

- a) la difusión de contenido ilícito a través de sus servicios;
- b) cualquier efecto negativo ***real o previsible*** para el ejercicio de los derechos fundamentales, ***en particular los relativos a la dignidad humana, el*** respeto de la vida privada y familiar, ***la protección de los datos personales***, la libertad de expresión e información, ***incluida la libertad y el pluralismo de los medios de comunicación***, la prohibición de la discriminación, los derechos del niño ***y la protección del consumidor***, consagrados en los artículos 1, 7, 8, 11, 21, 24 y 38 de la Carta respectivamente;
- c) ***cualquier*** efecto negativo real o previsible sobre el discurso cívico y los procesos electorales, ***así como sobre*** la seguridad pública;

c bis) cualquier efecto negativo real o previsible en relación con la violencia de género, la protección de la salud pública, los menores y las consecuencias negativas graves para el bienestar físico y mental de la persona.

2. Cuando realicen evaluaciones de riesgos, **los prestadores de** plataformas en línea de muy gran tamaño tendrán en cuenta, en particular, **si los siguientes factores influyen, y de qué manera, en cualquiera de los riesgos sistémicos a que se refiere el apartado 1:**

- a) el diseño de sus sistemas de recomendación y de cualquier otro sistema algorítmico pertinente;*
- b) sus sistemas de moderación de contenidos;*
- c) las condiciones aplicables y su ejecución;*
- d) los sistemas de selección y presentación de publicidad;*
- e) las prácticas del prestador relacionadas con los datos.*

*Las evaluaciones analizarán asimismo si los riesgos con arreglo al apartado 1 se ven influidos, y de qué manera, por la manipulación intencionada de su servicio, en particular por medio del uso no auténtico o la explotación automatizada del servicio, así como la **amplificación** y la difusión potencialmente rápida y amplia de contenido ilícito y de información incompatible con sus condiciones.*

La evaluación tendrá en cuenta los aspectos regionales o lingüísticos específicos, incluso cuando sean específicos de un Estado miembro.

3. ***Los prestadores de plataformas en línea de muy gran tamaño conservarán los documentos justificativos de las evaluaciones de riesgos durante al menos tres años después de la realización de las evaluaciones de riesgos y se los comunicarán, previa solicitud, a la Comisión y al coordinador de servicios digitales de establecimiento.***

Artículo 27

Reducción de riesgos

1. ***Los prestadores de plataformas en línea de muy gran tamaño aplicarán medidas de reducción de riesgos razonables, proporcionadas y efectivas, adaptadas a los riesgos sistémicos específicos detectados de conformidad con el artículo 26, especialmente en relación con las consecuencias de dichas medidas sobre los derechos fundamentales.*** Dichas medidas podrán incluir, cuando proceda:
- a) la adaptación ***del diseño***, las características o el funcionamiento de sus servicios, ***incluidas sus interfaces en línea;***
 - b) ***la adaptación de*** sus condiciones y ***su ejecución;***

- c) la adaptación de los procesos de moderación de contenidos, incluida la velocidad y la calidad del tratamiento de los avisos relacionados con tipos específicos de contenidos ilícitos y, en su caso, la rápida retirada o el bloqueo del acceso a los contenidos notificados, en particular en el caso de la incitación ilegal al odio o la ciberviolencia; así como la adaptación de los procesos de toma de decisiones pertinentes y los recursos específicos para la moderación de contenidos;*
- c bis) la verificación y la adaptación de sus sistemas algorítmicos, incluidos sus sistemas de recomendación;*
- d) la adaptación de sus sistemas publicitarios y la adopción de medidas selectivas dirigidas a limitar o ajustar la presentación de anuncios publicitarios en asociación con el servicio que prestan;*
- d bis) el refuerzo de los procesos internos, los recursos, la verificación, la documentación o la supervisión de cualquiera de sus actividades, en particular en lo que respecta a la detección de riesgos sistémicos;*
- d ter) la puesta en marcha o el ajuste de la cooperación con los alertadores fiables de conformidad con el artículo 19 y la ejecución de las decisiones de los órganos de resolución de litigios en virtud del artículo 18;*

- e) la puesta en marcha o el ajuste de la cooperación con *otros prestadores de* plataformas en línea mediante los códigos de conducta y los protocolos de crisis a que se refieren los artículos 35 y 37 respectivamente;

e bis) la adopción de medidas de concienciación y la adaptación de su interfaz en línea para proporcionar más información a los usuarios;

e ter) la adopción de medidas específicas para proteger los derechos de los menores, en particular la verificación de la edad y herramientas de control parental, herramientas destinadas a ayudar a los menores a señalar abusos u obtener ayuda, según proceda;

e quater) garantizar que un elemento de información, ya se trate de imagen, audio o vídeo generado o manipulado que se asemeja notablemente a personas, objetos, lugares u otras entidades o sucesos existentes y que puede inducir erróneamente a una persona a pensar que son auténticos o verídicos, se distinga mediante indicaciones destacadas cuando se presente en sus interfaces en línea; proporcionar, además, una funcionalidad fácil de utilizar que permita a los destinatarios del servicio señalar dicho contenido.

2. La Junta, en cooperación con la Comisión, publicará informes exhaustivos una vez al año. ***Los informes*** incluirán lo siguiente:

- a) detección y evaluación de los riesgos sistémicos más destacados y recurrentes notificados por ***los prestadores de*** plataformas en línea de muy gran tamaño o detectados a través de otras fuentes de información, en particular las proporcionadas de conformidad con los artículos 30, 31 y 33;
- b) buenas prácticas para ***los prestadores de*** plataformas en línea de muy gran tamaño para la reducción de los riesgos sistémicos detectados.

2 bis. Los informes presentarán los riesgos sistémicos por Estado miembro en el que se produjeron y para el conjunto de la Unión, según proceda.

3. La Comisión, en colaboración con los coordinadores de servicios digitales, podrá publicar orientaciones ■ sobre la aplicación del apartado 1 en relación con riesgos concretos, en particular para presentar buenas prácticas y recomendar posibles medidas, con la debida consideración de las posibles consecuencias de esas medidas para los derechos fundamentales consagrados en la Carta de todas las partes implicadas. Durante la preparación de dichas orientaciones, la Comisión organizará consultas públicas.

Artículo 27 bis

Mecanismo de respuesta a las crisis

- 1. Cuando se produzca una crisis, la Comisión, previa recomendación de la Junta, podrá adoptar una decisión por la que se exija a uno o varios prestadores de plataformas en línea de muy gran tamaño o de motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño que adopten una o varias de las siguientes medidas:*
 - a) evaluar si el funcionamiento y el uso de sus servicios contribuyen o son susceptibles de contribuir de forma significativa a una amenaza grave contemplada en el apartado 2 y, en caso afirmativo, en qué medida y de qué manera;*
 - b) determinar y aplicar medidas específicas, eficaces y proporcionadas, como cualquiera de las previstas en el artículo 27, apartado 1, o en el artículo 37, apartado 2, para prevenir, eliminar o limitar cualquier contribución de este tipo a la amenaza grave detectada con arreglo a la letra a) del presente apartado;*
 - c) informar a la Comisión, en una fecha determinada o a intervalos periódicos especificados en la decisión, de las evaluaciones a las que se refiere la letra a), el contenido exacto, la aplicación y el impacto cualitativo y cuantitativo de las medidas específicas adoptadas con arreglo a la letra b), así como de cualquier otra cuestión relacionada con dichas evaluaciones o medidas, tal como se especifique en la decisión.*

Al determinar y aplicar medidas en virtud de la letra b) del presente apartado, el prestador o los prestadores de servicios tendrán debidamente en cuenta la gravedad de la amenaza a que se refiere el apartado 2, la urgencia de las medidas y las implicaciones reales o potenciales para los derechos e intereses legítimos de todas las partes afectadas, incluida la posibilidad de que las medidas no respeten los derechos fundamentales consagrados en la Carta.

2. *A efectos del presente artículo, se considerará que se ha producido una crisis cuando se produzcan circunstancias extraordinarias que den lugar a una amenaza grave para la seguridad pública o la salud pública en la Unión o en partes significativas de la misma.*
3. *Al adoptar la decisión a que se refiere el apartado 1, la Comisión velará por que se cumplan todos los requisitos siguientes:*
 - a) *que las acciones requeridas por la decisión sean estrictamente necesarias, justificadas y proporcionadas, teniendo en cuenta, en particular, la gravedad de la amenaza a que se refiere el apartado 2, la urgencia de las medidas y las implicaciones reales o potenciales para los derechos e intereses legítimos de todas las partes afectadas, incluida la posibilidad de que las medidas no respeten los derechos fundamentales consagrados en la Carta;*

- b) que la decisión especifique un plazo razonable en el que deban adoptarse las medidas específicas a que se refiere el apartado 1, letra b), teniendo en cuenta, en particular, la urgencia de dichas medidas y el tiempo necesario para prepararlas y aplicarlas;*
 - c) que las acciones requeridas por la decisión se limiten a un período no superior a tres meses.*
- 4. Una vez adoptada la decisión a que se refiere el apartado 1, la Comisión adoptará, sin demora injustificada, todas las medidas siguientes:*
 - a) notificar la decisión al prestador o los prestadores a los que se dirija la decisión;*
 - b) hacer pública la decisión;*
 - c) informar a la Junta de la decisión, invitarla a que presente sus puntos de vista al respecto y mantenerla informada de cualquier novedad posterior relacionada con la decisión.*
- 5. La elección de las medidas específicas que deban adoptarse con arreglo al apartado 1, letra b), y al apartado 7, párrafo segundo, corresponderá al prestador o los prestadores a los que se dirija la decisión de la Comisión.*

6. *La Comisión, por propia iniciativa o a petición del prestador, podrá entablar un diálogo con el prestador para determinar si, en vista de las circunstancias específicas del prestador, las medidas previstas o aplicadas a que se refiere el apartado 1, letra b), son eficaces y proporcionadas para alcanzar los objetivos perseguidos. En particular, la Comisión velará por que las medidas adoptadas por el prestador de servicios con arreglo al apartado 1, letra b), cumplan los requisitos a que se refiere el apartado 3, letras a) y c).*
7. *La Comisión supervisará la aplicación de las medidas específicas adoptadas en virtud de la decisión a que se refiere el apartado 1 del presente artículo, sobre la base de los informes contemplados en la letra c) de dicho apartado y de cualquier otra información pertinente, incluida la información que pueda solicitar en virtud del artículo 31 o 52, teniendo en cuenta la evolución de la crisis. La Comisión informará periódicamente a la Junta sobre esta supervisión, al menos una vez al mes.*

Cuando la Comisión considere que las medidas específicas previstas o aplicadas de conformidad con el apartado 1, letra b), no son eficaces o proporcionadas, podrá, mediante una decisión, previa consulta a la Junta, exigir al prestador que revise la determinación o la aplicación de dichas medidas específicas.

8. *Cuando proceda, en vista de la evolución de la crisis, la Comisión, por recomendación de la Junta, podrá modificar la decisión a que se refiere el apartado 1 o el apartado 7, párrafo segundo:*
- a) *revocando la decisión y, cuando proceda, exigiendo a la plataforma en línea de muy gran tamaño o a los motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño que dejen de aplicar las medidas determinadas y ejecutadas de conformidad con el apartado 1, letra b), o el apartado 7, párrafo segundo, en particular cuando ya no existan motivos para tales medidas;*
 - b) *ampliando el período a que se refiere el apartado 3, letra c), por un período máximo de tres meses;*
 - c) *teniendo en cuenta la experiencia adquirida al aplicar las medidas, en particular la posibilidad de que las medidas no respeten los derechos fundamentales consagrados en la Carta.*
9. *Los requisitos establecidos en los apartados 1 a 6 se aplicarán a la decisión y a la modificación de la misma a que se refiere el presente artículo.*
10. *La Comisión tendrá en cuenta en la mayor medida posible las recomendaciones de la Junta formuladas en virtud del presente artículo.*
11. *La Comisión informará anualmente al Parlamento Europeo y al Consejo tras la adopción de decisiones de conformidad con el presente artículo y, en cualquier caso, tres meses después del final de la crisis, sobre la aplicación de las medidas específicas adoptadas en virtud de dichas decisiones.*

Artículo 28

Auditoría independiente

1. ***Los prestadores de*** plataformas en línea de muy gran tamaño se someterán, a su propia costa y al menos una vez al año, a auditorías ***independientes*** para evaluar el cumplimiento de lo siguiente:
 - a) las obligaciones estipuladas en el capítulo III;
 - b) cualquier compromiso adquirido en virtud de los códigos de conducta a que se refieren los artículos 35 y 36 y los protocolos de crisis a que se refiere el artículo 37.

1 bis. Los prestadores de plataformas en línea de muy gran tamaño proporcionarán a las organizaciones que lleven a cabo las auditorías en virtud del presente artículo la cooperación y la asistencia necesarias para permitirles llevar a cabo dichas auditorías de manera eficaz, eficiente y oportuna, en particular dándoles acceso a todos los datos y los locales pertinentes y respondiendo a sus preguntas orales o escritas. Se abstendrán de obstaculizar, influir indebidamente o socavar la realización de la auditoría.

Las organizaciones que realicen las auditorías garantizarán la confidencialidad y el secreto profesional adecuados con respecto a la información obtenida de los prestadores de plataformas en línea de muy gran tamaño y de terceros en el contexto de las auditorías, también tras la finalización de las auditorías. No obstante, el cumplimiento de este requisito no afectará negativamente a la realización de las auditorías y otras disposiciones del presente Reglamento, en particular las relativas a la transparencia, la supervisión y la ejecución. Cuando sea necesario a efectos de la transparencia informativa con arreglo al artículo 33, apartado 2, las organizaciones elaborarán versiones del informe de auditoría y del informe de aplicación de la auditoría a que se refieren los apartados 3 y 4 del presente artículo que no contengan información que razonablemente pueda considerarse confidencial.

2. Las auditorías efectuadas en virtud del apartado 1 serán realizadas por organizaciones que:
- a) sean independientes del prestador de la plataforma en línea de muy gran tamaño de que se trate **y de cualquier persona jurídica vinculada a él, y no tengan ningún conflicto de intereses con él. En particular, las organizaciones que realicen la auditoría:**
 - i) **no han prestado servicios ajenos a la auditoría relacionados con las cuestiones auditadas al prestador de la plataforma en línea de muy gran tamaño de que se trate, ni a ninguna persona jurídica vinculada a dicho prestador, en el período de doce meses anterior al inicio de la auditoría, y se han comprometido a no prestar este tipo de servicios en el período de doce meses tras la finalización de la auditoría;**
 - ii) **no han prestado servicios de auditoría con arreglo al presente artículo al prestador de la plataforma en línea de muy gran tamaño de que se trate, ni a ninguna persona jurídica vinculada a dicho prestador durante un período superior a diez años consecutivos;**
 - iii) **no realizan la auditoría a cambio de honorarios que dependen del resultado de la auditoría;**
 - b) posean conocimientos probados en el ámbito de la gestión de riesgos, competencia y capacidades técnicas;
 - c) tengan objetividad y ética profesional probadas, basadas en particular en su cumplimiento de códigos de práctica o normas apropiadas.

3. Las organizaciones que lleven a cabo las auditorías elaborarán un informe de cada auditoría. Dicho informe se hará por escrito, *estará fundamentado* e incluirá al menos lo siguiente:
- a) el nombre, domicilio y punto de contacto *del prestador* de la plataforma en línea de muy gran tamaño sujeta a la auditoría y el período que abarque;
 - b) el nombre y domicilio de la organización *u organizaciones* que realicen la auditoría;
- b bis) una declaración de intereses;*
- c) una descripción de los elementos concretos auditados y de la metodología aplicada;
 - d) una descripción *y un resumen* de las principales conclusiones extraídas de la auditoría;
- d bis) una lista de los terceros consultados en el marco de la auditoría;*
- e) un dictamen que determine si *el prestador de* la plataforma en línea de muy gran tamaño sometida a la auditoría ha cumplido con las obligaciones y los compromisos a que se refiere el apartado 1, ya sea favorable, favorable con observaciones o negativo;
 - f) cuando el dictamen de la auditoría no sea favorable, recomendaciones operativas sobre medidas concretas para alcanzar el cumplimiento *y el plazo recomendado para alcanzarlo.*

- 3 bis.** *Cuando la organización que realice la auditoría no haya podido auditar determinados elementos específicos o emitir un dictamen de auditoría basado en sus investigaciones, incluirá en el informe de auditoría una explicación de las circunstancias y las razones por las que estos elementos no pudieron auditarse.*
- 4.** *Los prestadores de las plataformas en línea de muy gran tamaño que reciban un informe de auditoría que no sea favorable tendrán debidamente en cuenta las recomendaciones operativas que se les efectúen, con miras a adoptar las medidas necesarias para aplicarlas. En el plazo de un mes desde la recepción de dichas recomendaciones, adoptarán un informe de aplicación de la auditoría que recoja dichas medidas. Cuando no apliquen las recomendaciones operativas, justificarán en el informe de aplicación de la auditoría las razones para no hacerlo y describirán cualquier medida alternativa que ■ hayan adoptado para subsanar cualquier incumplimiento detectado.*
- 4 bis.** *La Comisión estará facultada para adoptar actos delegados con arreglo al artículo 69 por los que se complemente el presente Reglamento, estableciendo las normas necesarias para la realización de las auditorías con arreglo al presente artículo, en particular en lo que respecta a las normas necesarias sobre las fases del procedimiento, las metodologías de auditoría y los modelos de presentación de informes para las auditorías realizadas en virtud del presente artículo. Dichos actos delegados tendrán en cuenta las normas de auditoría voluntarias a que se refiere el artículo 34, apartado 1, letra d).*

Artículo 29

Sistemas de recomendación

1. ***Además de los requisitos establecidos en el artículo 24 bis, los prestadores de plataformas en línea de muy gran tamaño que utilicen*** sistemas de recomendación ***ofrecerán al menos una opción para cada uno de sus sistemas de recomendación*** que no se base en la elaboración de perfiles, en el sentido del artículo 4, apartado 4, del Reglamento (UE) 2016/679.



Artículo 30

Transparencia adicional sobre la publicidad en línea

1. ***Los prestadores de*** plataformas en línea de muy gran tamaño que presenten publicidad en sus interfaces en línea ***recopilarán y harán público, en una sección específica de su interfaz en línea, a través de una herramienta de búsqueda fiable que permita realizar consultas en función de múltiples criterios, y mediante interfaces de programación de aplicaciones, un repositorio que contenga la información a que se refiere el apartado 2, hasta un año después de la última vez que se presente la publicidad en sus interfaces en línea. Se asegurarán de que el repositorio no contenga ningún dato personal de los destinatarios del servicio a quienes se haya o se pueda haber presentado la publicidad y harán un esfuerzo razonable para garantizar que la información sea exacta y completa.***

2. El repositorio incluirá al menos toda la información siguiente:

a) el contenido de la publicidad, ***incluidos el nombre del producto, servicio o marca y el objeto de la publicidad;***

b) la persona física o jurídica en cuyo nombre se presenta el anuncio publicitario;

b bis) la persona física o jurídica que ha pagado por el anuncio publicitario, si es diferente de la persona física o jurídica a que se refiere la letra b);

c) el período durante el que se haya presentado la publicidad;

d) si la publicidad estaba destinada a presentarse en particular a uno o varios grupos concretos de destinatarios del servicio y, en tal caso, los parámetros principales utilizados para tal fin, ***incluidos, cuando proceda, los principales parámetros utilizados para excluir a uno o más de esos grupos concretos;***

d bis) las comunicaciones comerciales publicadas en las plataformas en línea de muy gran tamaño y detectadas de conformidad con el artículo 24, apartado 2;

e) el número total de destinatarios del servicio alcanzados y, en su caso, el total general ***por Estado miembro*** del grupo o grupos de destinatarios a quienes la publicidad estuviera específicamente dirigida.

2 bis. *Por lo que respecta al apartado 2, letras a), b) y b bis), cuando un prestador de plataformas en línea de muy gran tamaño haya retirado o bloqueado el acceso a una publicidad específica sobre la base de una supuesta ilegalidad o incompatibilidad con sus condiciones, el repositorio no incluirá la información a que se refieren dichas letras. En ese caso, el repositorio incluirá, para la publicidad específica de que se trate, la información a que se refieren, según proceda, el artículo 15, apartado 2, letras a) a e), o el artículo 8, apartado 2, letra a), inciso i).*

La Comisión, previa consulta a la Junta, a los investigadores autorizados pertinentes a que se refiere el artículo 31 y al público, podrá formular directrices sobre la estructura, la organización y las funcionalidades de los repositorios a que se refiere el presente artículo.

Artículo 31

Acceso a datos y escrutinio

1. **Los prestadores de** plataformas en línea de muy gran tamaño proporcionarán al coordinador de servicios digitales de establecimiento o a la Comisión, cuando lo soliciten de forma motivada y en un período razonable, especificado en la solicitud, acceso a los datos que sean necesarios para vigilar y evaluar el cumplimiento del presente Reglamento.

■

- 1 bis.** *Los coordinadores de servicios digitales y la Comisión utilizarán los datos a los que se acceda con arreglo al apartado 1 únicamente con el fin de supervisar y evaluar el cumplimiento del presente Reglamento y tendrán debidamente en cuenta los derechos e intereses de los prestadores de plataformas en línea de muy gran tamaño y de los destinatarios del servicio de que se trate, especialmente la protección de los datos personales, la protección de la información confidencial, en particular los secretos comerciales, y el mantenimiento de la seguridad de su servicio.*
- 1 ter.** *A efectos del apartado 1, los prestadores de plataformas en línea de muy gran tamaño explicarán, a petición del coordinador de servicios digitales de establecimiento o de la Comisión, el diseño, la lógica, el funcionamiento y la verificación de sus sistemas algorítmicos, incluidos sus sistemas de recomendación.*
- 2.** Previa solicitud motivada del coordinador de servicios digitales de establecimiento **■**, *los prestadores de* plataformas en línea de muy gran tamaño proporcionarán acceso a los datos en un período razonable, especificado en la solicitud, a investigadores autorizados que cumplan los requisitos estipulados en el apartado 4 del presente artículo, con la única finalidad de realizar estudios que contribuyan a la detección, **determinación** y comprensión de los riesgos sistémicos **en la Unión** descritos **de conformidad con** el artículo 26, apartado 1, **y a la evaluación de la idoneidad, la eficiencia y los efectos de las medidas de reducción de riesgos en virtud del artículo 27.**

2 bis. En un plazo de quince días desde la recepción de una de las solicitudes a que se refiere el apartado 2, **los prestadores de** plataformas en línea de muy gran tamaño podrán solicitar al coordinador de servicios digitales de establecimiento ■ , según proceda, que modifique la solicitud, cuando consideren que no pueden otorgar acceso a los datos solicitados por una de las dos razones siguientes:

- a) que no tenga acceso a los datos;
- b) que otorgar acceso a los datos implique vulnerabilidades importantes para la seguridad de su servicio o para la protección de información confidencial, en particular secretos comerciales.

2 ter. Las solicitudes de modificación en virtud del apartado 2 **bis** propondrán uno o varios medios alternativos mediante los cuales pueda otorgarse el acceso a los datos solicitados u otros datos que sean apropiados y suficientes para la finalidad de la solicitud.

El coordinador de servicios digitales de establecimiento o la Comisión tomará una decisión sobre la solicitud de modificación en un plazo de quince días y comunicará **al prestador de plataformas** en línea de muy gran tamaño su decisión y, en su caso, la solicitud modificada y el nuevo plazo para cumplir con la solicitud.

3. ***Los prestadores de*** plataformas en línea de muy gran tamaño ***facilitarán*** y proporcionarán acceso a los datos en virtud de los apartados 1 y 2 a través de ***las interfaces adecuadas especificadas en la solicitud, especialmente*** bases de datos en línea o interfaces de programación de aplicaciones.
4. ***Previo solicitud debidamente justificada de los investigadores, el coordinador de servicios digitales de establecimiento les concederá la condición de investigadores autorizados y expedirá solicitudes de acceso a los datos de conformidad con el apartado 2 cuando los investigadores demuestren que cumplen todas las condiciones siguientes:***
- a) que estén afiliados a un organismo de investigación tal como se define en el artículo 2, punto 1), de la Directiva (UE) 2019/790;***
 - b) que sean independientes desde el punto de vista de los intereses comerciales;***

b bis) que revelen en la solicitud cómo se financia la investigación;

- c) que estén en condiciones de preservar los requisitos específicos en materia de seguridad y confidencialidad de los datos correspondientes a cada solicitud y de proteger los datos personales, y que describan en su solicitud las medidas técnicas y organizativas apropiadas que hayan adoptado a tal fin;*
- d) que justifiquen en la solicitud, a efectos de su investigación, la necesidad y proporcionalidad de los datos solicitados y los plazos en los que solicitan acceso a ellos, y que demuestren la contribución de los resultados esperados de la investigación a los fines establecidos en el apartado 2;*
- e) que las actividades de investigación previstas se lleven a cabo para los fines establecidos en el apartado 2;*
- f) que se comprometan a hacer públicos los resultados de su investigación de forma gratuita, en un plazo razonable tras la finalización de la investigación y teniendo en cuenta los derechos y los intereses de los destinatarios del servicio de que se trate, de conformidad con el Reglamento (UE) 2016/679.*

Una vez recibida la solicitud con arreglo al presente apartado, el coordinador de servicios digitales de establecimiento informará a la Comisión y a la Junta.

4 bis. *Los investigadores también podrán presentar su solicitud al coordinador de servicios digitales del Estado miembro del organismo de investigación al que estén afiliados. Una vez recibida la solicitud con arreglo al presente apartado, el coordinador de servicios digitales llevará a cabo una evaluación inicial para determinar si los investigadores correspondientes cumplen todas las condiciones establecidas en el apartado 4 y, posteriormente, enviará la solicitud, junto con los documentos justificativos presentados por los investigadores y su evaluación inicial, al coordinador de servicios digitales de establecimiento, que tomará la decisión de conceder a un investigador la condición de investigador autorizado sin demora injustificada.*

Teniendo debidamente en cuenta la evaluación inicial facilitada, la decisión final de conceder a un investigador la condición de investigador autorizado será competencia del coordinador de servicios digitales de establecimiento, de conformidad con el apartado 4.

4 ter. *El coordinador de servicios digitales que haya concedido la condición de investigador autorizado y haya expedido la solicitud de acceso en favor de un investigador autorizado emitirá una decisión por la que pondrá fin al acceso si determina, tras una investigación por iniciativa propia o sobre la base de información recibida por parte de terceros, que el investigador autorizado ha dejado de cumplir las condiciones establecidas en el apartado 4, e informará de la decisión al prestador de la plataforma en línea de muy gran tamaño de que se trate. Antes de revocar el acceso, el coordinador de servicios digitales dará al investigador autorizado la oportunidad de responder a las conclusiones de su investigación y a su intención de revocar el acceso.*

4 quater. *Los coordinadores de servicios digitales comunicarán a la Junta los nombres y la información de contacto de las personas físicas o entidades a las que hayan otorgado la condición de investigador autorizado, así como la finalidad de la investigación en la que se base la solicitud de conformidad con el apartado 4 o a las que hayan revocado el acceso de conformidad con el apartado 4 bis.*

4 quinquies. *Los prestadores de plataformas en línea de muy gran tamaño darán acceso sin demora indebida a los datos, incluidos los datos en tiempo real cuando sea técnicamente posible, siempre que los datos sean de acceso público en su interfaz en línea, a los investigadores, incluidos los afiliados a organismos, organizaciones y asociaciones sin ánimo de lucro, que cumplan las condiciones establecidas en el apartado 4, letras b), b bis), c) y d), y que utilicen los datos únicamente para llevar a cabo investigaciones que contribuyan a la detección, identificación y comprensión de los riesgos sistémicos en la Unión de conformidad con el artículo 26, apartado 1.*

I

5. La Comisión, previa consulta con la Junta, adoptará actos delegados que establezcan las condiciones técnicas con arreglo a las cuales **los prestadores de** plataformas en línea de muy gran tamaño deban compartir datos en virtud de los apartados 1 y 2 y los fines para los que puedan utilizarse dichos datos. Esos actos delegados estipularán las condiciones específicas **y los indicadores objetivos pertinentes, así como los procedimientos y, cuando sea necesario, los mecanismos de asesoramiento independientes para** que puedan compartirse los datos con investigadores ■ en cumplimiento del Reglamento (UE) 2016/679, teniendo en cuenta los derechos e intereses de **los prestadores de** plataformas en línea de muy gran tamaño y los destinatarios del servicio de que se trate, incluida la protección de información confidencial, en particular secretos comerciales, y manteniendo la seguridad de su servicio.

Artículo 32

Función de verificación del cumplimiento

1. *Los prestadores de plataformas en línea de muy gran tamaño establecerán una función de verificación del cumplimiento que sea independiente de las funciones operativas y esté compuesta por uno o varios encargados de cumplimiento, en particular el jefe de la función de verificación del cumplimiento. La función de verificación del cumplimiento tendrá autoridad, rango y recursos suficientes, así como acceso al órgano de dirección del prestador de plataformas en línea de muy gran tamaño para vigilar el cumplimiento del presente Reglamento por parte de dicho prestador.*
2. **■** Los encargados de cumplimiento poseerán las cualificaciones profesionales, los conocimientos, la experiencia y la capacidad necesarias para desempeñar las funciones a que se refiere el apartado 3. **■**

El órgano de dirección del prestador de una plataforma en línea de muy gran tamaño nombrará a un jefe de la función de verificación del cumplimiento, que será un alto directivo independiente encargado específicamente de la función de verificación del cumplimiento.

El jefe de la función de verificación del cumplimiento rendirá cuentas directamente ante el órgano de dirección del prestador de la plataforma en línea de muy gran tamaño, independiente de la alta dirección, y podrá plantear dudas y advertir a dicho órgano cuando los riesgos a que se refiere el artículo 26 o el incumplimiento del presente Reglamento afecten o puedan afectar al prestador de la plataforma en línea de muy gran tamaño de que se trate, sin perjuicio de las responsabilidades del órgano de dirección en sus funciones de supervisión y gestión.

El jefe de la función de verificación del cumplimiento no será destituido sin la aprobación previa del órgano de dirección del prestador de la plataforma en línea de muy gran tamaño.

3. Los encargados de cumplimiento desempeñarán las siguientes funciones:

a) colaborar con el coordinador de servicios digitales de establecimiento y la Comisión para los fines del presente Reglamento;

a bis) velar por que se detecten y notifiquen adecuadamente todos los riesgos a que se refiere el artículo 26 y por que se adopten medidas razonables, proporcionadas y eficaces de reducción de riesgos de conformidad con el artículo 27;

b) organizar y supervisar las actividades **del prestador** de la plataforma en línea de muy gran tamaño en relación con la auditoría independiente realizada de conformidad con el artículo 28;

c) informar y asesorar a la dirección y a los empleados **del prestador** de la plataforma en línea de muy gran tamaño acerca de las obligaciones pertinentes estipuladas en el presente Reglamento;

d) vigilar el cumplimiento por parte **del prestador** de la plataforma en línea de muy gran tamaño de sus obligaciones conforme al presente Reglamento;

e) cuando proceda, vigilar el cumplimiento por parte del prestador de la plataforma en línea de muy gran tamaño de los compromisos contraídos en virtud de los códigos de conducta de conformidad con los artículos 35 y 36 o los protocolos de crisis con arreglo al artículo 37.

I

5. ***Los prestadores de plataformas en línea de muy gran tamaño comunicarán el nombre y los datos de contacto de los encargados de cumplimiento en la función de verificación del cumplimiento al coordinador de servicios digitales de establecimiento y a la Comisión.***
6. ***El órgano de dirección del prestador de una plataforma en línea de muy gran tamaño determinará y supervisará la aplicación de los mecanismos de gobernanza del prestador que garanticen la independencia de la función de verificación del cumplimiento y será responsable de dicha aplicación, en particular de la separación de funciones en la organización del prestador de plataformas en línea de muy gran tamaño, la prevención de conflictos de intereses y la buena gestión de los riesgos sistémicos detectados con arreglo al artículo 26.***
7. ***El órgano de dirección aprobará y revisará periódicamente, al menos una vez al año, las estrategias y políticas para asumir, gestionar, vigilar y reducir los riesgos detectados con arreglo al artículo 26 a los que esté o pueda estar expuesta la plataforma en línea de muy gran tamaño.***
8. ***El órgano de dirección dedicará tiempo suficiente al estudio de las medidas relacionadas con la gestión de riesgos. Participará activamente en las decisiones relativas a la gestión de riesgos y velará por que se asignen recursos adecuados a la gestión de los riesgos detectados con arreglo al artículo 26.***

Artículo 33

Obligaciones de transparencia informativa para **los prestadores de** plataformas en línea de muy gran tamaño

1. **Los prestadores de** plataformas en línea de muy gran tamaño publicarán los informes a que se refiere el artículo 13, **a más tardar**, en un plazo de **dos** meses desde la fecha de aplicación a que se refiere el **artículo 25, apartado 6, párrafo segundo**, y a partir de entonces **al menos** cada seis meses.
- 1 bis. Los informes a los que se refiere el apartado 1 del presente artículo, además de la información a que se refieren el artículo 13 y el artículo 23, apartado 1, especificarán:*
 - b) los recursos humanos que el prestador de plataformas en línea de muy gran tamaño dedica a la moderación de contenidos con respecto al servicio ofrecido en la Unión, para cada lengua oficial de la Unión, según proceda, en particular para el cumplimiento de las obligaciones establecidas en los artículos 14 y 19, así como para el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el artículo 17;*
 - c) las cualificaciones y los conocimientos lingüísticos de las personas que llevan a cabo las actividades a las que se refiere la letra a), así como la formación y el apoyo prestado a dicho personal;*
 - d) los indicadores de la precisión y la información conexa a que se refiere el artículo 13, apartado 1, letra e), por lenguas oficiales de la Unión, según proceda.*

Los informes se publicarán, como mínimo, en una de las lenguas oficiales de la Unión.

- 1 ter.** *Además de la información mencionada en el artículo 23, apartado 2, los prestadores de plataformas en línea de muy gran tamaño incluirán también en los informes a que se refiere el párrafo primero del presente artículo la información sobre el número medio mensual de destinatarios del servicio para cada Estado miembro.*
- 2.** *Los prestadores de plataformas en línea de muy gran tamaño harán públicos y transmitirán al coordinador de servicios digitales de establecimiento y a la Comisión, a más tardar tres meses después de la recepción de cada informe de [] auditoría de conformidad con el artículo 28, apartado 3:*
- a) un informe que presente los resultados de la evaluación de riesgos realizada en virtud del artículo 26;
 - b) las medidas de reducción de riesgos *específicas* establecidas y aplicadas en virtud del artículo 27;
 - c) el informe de auditoría estipulado en el artículo 28, apartado 3;
 - d) el informe de aplicación de la auditoría estipulado en el artículo 28, apartado 4;
- d bis) cuando proceda, la información sobre las consultas realizadas por el prestador en apoyo de las evaluaciones de riesgos y el diseño de las medidas de reducción de riesgos.*

3. Cuando *el prestador de plataformas* en línea de muy gran tamaño considere que la publicación de información en virtud del apartado 2 pueda dar lugar a la revelación de información confidencial de *ese prestador* o de los destinatarios del servicio, pueda causar vulnerabilidades importantes para la seguridad de su servicio, pueda menoscabar la seguridad pública o pueda perjudicar a los destinatarios, *el prestador* podrá retirar dicha información de los informes *que estén a disposición del público*. En ese caso, *el prestador* transmitirá los informes completos al coordinador de servicios digitales de establecimiento y a la Comisión, acompañados de una exposición de los motivos por los que se haya retirado la información de los informes *que estén a disposición del público*.

Artículo 33 bis

Motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño

1. *La presente sección, con excepción del artículo 33, apartados 1 bis y 1 ter, se aplicará a los motores de búsqueda en línea que alcancen un número medio mensual de destinatarios del servicio activos en la Unión igual o superior a cuarenta y cinco millones y que estén considerados motores de búsqueda de muy gran tamaño en virtud del artículo 25, apartado 4.*
2. *A efectos de determinar el número medio mensual de destinatarios del servicio activos, el artículo 23, apartados 2, 3 y 3 bis, se aplicarán a todos los motores de búsqueda en línea que no se consideren microempresas o pequeñas empresas en el sentido del anexo de la Recomendación 2003/361/CE, con excepción de aquellos que sean motores de búsqueda de muy gran tamaño de conformidad con el apartado 1 del presente artículo.*

Artículo 33 ter
Tasa de supervisión

1. *La Comisión cobrará a los prestadores de plataformas en línea de muy gran tamaño y de motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño una tasa de supervisión anual en el momento de su designación de conformidad con el artículo 25.*
2. *El importe total de las tasas de supervisión anuales cubrirá los costes estimados en que incurra la Comisión en relación con sus funciones de supervisión en virtud del presente Reglamento, en particular los costes relacionados con la designación con arreglo al artículo 25, la creación, el mantenimiento y el funcionamiento de la base de datos con arreglo al artículo 23, apartado 2 bis, y el sistema de intercambio de información con arreglo al artículo 67, los requerimientos con arreglo al artículo 45 bis, el apoyo a la Junta con arreglo al artículo 48 y las tareas de supervisión con arreglo al artículo 44 bis y al capítulo IV, sección 3.*
3. *La Comisión establecerá, mediante un acto de ejecución adoptado de conformidad con el artículo 70 y de conformidad con la metodología establecida en el acto delegado a que se refiere el apartado 4 del presente artículo, el importe de la tasa de supervisión anual aplicable a cada prestador de plataformas en línea de muy gran tamaño y de motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño. Al prestador de plataformas en línea de muy gran tamaño y de motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño se le cobrará una tasa de supervisión anual por cada servicio en el momento de su designación de conformidad con el artículo 25.*

4. *La Comisión establecerá en un acto delegado, adoptado con arreglo al artículo 69, la metodología y los procedimientos detallados para:*
- a) la determinación de los costes estimados a que se refiere el apartado 2;*
 - b) la determinación de las tasas de supervisión anuales individuales a que se refiere el apartado 5, letras b) y c);*
 - c) la determinación del límite global máximo definido en el apartado 5, letra c);*
- y*
- e) las modalidades de pago necesarias.*
5. *El acto delegado a que se refiere el apartado 4 y el acto de ejecución a que se refiere el apartado 3 respetarán los siguientes principios:*
- a) la estimación del importe global de la tasa de supervisión anual tendrá en cuenta los costes incurridos el año anterior;*
 - b) la tasa de supervisión anual será proporcional al número medio mensual de destinatarios del servicio activos en la Unión del prestador de plataformas en línea de muy gran tamaño o de motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño para cada servicio designado de conformidad con el artículo 25;*

c) el importe global de la tasa de supervisión anual cobrada a un determinado prestador de plataformas en línea de muy gran tamaño o de motores de búsqueda de muy gran tamaño no superará en ningún caso el 0,05 % de sus ingresos netos anuales mundiales en el ejercicio anterior.

6. Las tasas de supervisión anuales individuales impuestas con arreglo al apartado 1 del presente artículo constituirán ingresos afectados externos de conformidad con el artículo 21, apartado 5, del Reglamento (UE, Euratom) 2018/1046 del Parlamento Europeo y del Consejo⁴⁷.

7. La Comisión informará anualmente al Parlamento Europeo y al Consejo del importe global de los costes incurridos para el cumplimiento de las tareas previstas en el presente Reglamento y del importe total de las tasas de supervisión anuales individuales impuestas en el año anterior.

47

Sección 5

Otras disposiciones relativas a obligaciones de diligencia debida

Artículo 34

Normas

1. La Comisión ***consultará a la Junta*** y apoyará y promoverá la elaboración y aplicación de normas **■** voluntarias establecidas por los organismos internacionales y europeos de normalización pertinentes al menos en relación con lo siguiente:
 - a) el envío electrónico de avisos en virtud del artículo 14;

a bis) los modelos, el diseño y el proceso para la comunicación con los destinatarios del servicio de manera sencilla sobre las restricciones derivadas de las condiciones y los cambios en las mismas;
 - b) el envío electrónico de avisos por los alertadores fiables en virtud del artículo 19, por ejemplo, a través de interfaces de programación de aplicaciones;
 - c) interfaces específicas, incluidas las interfaces de programación de aplicaciones, para facilitar el cumplimiento de las obligaciones estipuladas en los artículos 30 y 31;
 - d) la auditoría de plataformas en línea de muy gran tamaño ***y de motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño establecidos*** en virtud del artículo 28;

- e) la interoperabilidad de los repositorios de anuncios publicitarios a que se refiere el artículo 30, apartado 2;
- f) la transmisión de datos entre intermediarios de publicidad para colaborar al cumplimiento de las obligaciones de transparencia establecidas de conformidad con las letras b) y c) del artículo 24;

f bis) las medidas técnicas para permitir el cumplimiento de las obligaciones relativas a la publicidad contenidas en el presente Reglamento, incluidas las obligaciones relativas a las indicaciones destacadas para la publicidad y las comunicaciones comerciales a que se refiere el artículo 24;

f ter) las interfaces de elección y presentación de la información sobre los principales parámetros de los diferentes tipos de sistemas de recomendación, de conformidad con los artículos 24 quater y 29;

f quinquies) las normas sobre medidas específicas para proteger a los menores en línea.

2. La Comisión colaborará en la actualización de las normas en vista de los avances tecnológicos y del comportamiento de los destinatarios de los servicios en cuestión. ***La información pertinente relativa a la actualización de las normas estará a disposición del público y será fácilmente accesible.***

Artículo 35
Códigos de conducta

1. La Comisión y la Junta fomentarán y facilitarán la elaboración de códigos de conducta **voluntarios** en el ámbito de la Unión para contribuir a la debida aplicación del presente Reglamento, teniendo en cuenta en particular las dificultades concretas que conlleva actuar contra diferentes tipos de contenidos ilícitos y riesgos sistémicos, de conformidad con el Derecho de la Unión ■ en particular en materia de competencia y de protección de los datos personales.
2. Cuando se genere un riesgo sistémico significativo en el sentido del artículo 26, apartado 1, y afecte a varias plataformas en línea de muy gran tamaño **o motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño**, la Comisión podrá invitar a **los prestadores de** plataformas en línea de muy gran tamaño **o de motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño afectados**, **otros prestadores de** plataformas en línea de muy gran tamaño, **de** plataformas en línea y ■ de servicios intermediarios, según sea oportuno, así como a **autoridades competentes pertinentes**, organizaciones de la sociedad civil y otras partes interesadas **pertinentes**, a participar en la elaboración de códigos de conducta, por ejemplo estableciendo compromisos de adopción de medidas específicas de reducción de riesgos, así como un marco de información periódica sobre las medidas que se puedan adoptar y sus resultados.

3. En aplicación de lo dispuesto en los apartados 1 y 2, la Comisión y la Junta **y, cuando proceda, otros organismos**, tratarán de asegurarse de que los códigos de conducta expongan claramente sus objetivos **específicos**, contengan indicadores clave de desempeño para valorar el cumplimiento de dichos objetivos y tengan debidamente en cuenta las necesidades e intereses de todas las partes interesadas, **y en particular** los ciudadanos, en el ámbito de la Unión. La Comisión y la Junta también tratarán de asegurarse de que los participantes informen periódicamente a la Comisión y a sus respectivos coordinadores de servicios digitales de establecimiento acerca de las medidas que puedan adoptarse y sus resultados, valoradas con arreglo a los indicadores clave de desempeño que contengan. **Los indicadores clave de desempeño y los compromisos de información tendrán en cuenta las diferencias de tamaño y capacidad de los diferentes participantes.**
4. La Comisión y la Junta evaluarán si los códigos de conducta cumplen los fines especificados en los apartados 1 y 3, y vigilarán y evaluarán periódicamente el cumplimiento de sus objetivos, **teniendo en cuenta los indicadores clave de desempeño que puedan contener**. Publicarán sus conclusiones.

La Comisión y la Junta también fomentarán y facilitarán la revisión y adaptación periódicas de los códigos de conducta.

En caso de incumplimiento sistemático de los códigos de conducta, la Comisión y la Junta podrán pedir a los signatarios de los códigos de conducta que adopten las medidas necesarias.

Artículo 36

Códigos de conducta relativos a publicidad en línea

1. La Comisión fomentará y facilitará la elaboración de códigos de conducta **voluntarios** en el ámbito de la Unión entre **prestadores de** plataformas en línea y otros prestadores de servicios pertinentes, como los prestadores de servicios intermediarios de publicidad en línea, **otros agentes que participen en la cadena de valor de la publicidad programática** u organizaciones que representen a destinatarios del servicio y organizaciones de la sociedad civil o autoridades pertinentes para contribuir a una mayor transparencia **para los actores de la cadena de valor** de la publicidad en línea por encima de los requisitos de los artículos 24 y 30.
2. La Comisión tratará de asegurarse de que los códigos de conducta persigan una transmisión efectiva de información, con pleno respeto a los derechos e intereses de todas las partes implicadas, y la existencia de un entorno competitivo, transparente y equitativo en la publicidad en línea, de conformidad con el Derecho de la Unión y nacional, en particular en materia de competencia y protección **de la vida privada** y de los datos personales. La Comisión tratará de asegurarse de que los códigos de conducta aborden al menos:
 - a) la transmisión de información que obre en poder de los intermediarios de publicidad en línea a los destinatarios del servicio con respecto a los requisitos establecidos en el artículo 24, letras b) y c);
 - b) la transmisión de información que obre en poder de los prestadores de servicios intermediarios de publicidad en línea a los repositorios creados de conformidad con el artículo 30;

c) información significativa sobre la monetización de los datos.

3. La Comisión fomentará la elaboración de los códigos de conducta en el plazo de un año desde la fecha de aplicación del presente Reglamento y su aplicación a más tardar en un plazo de seis meses a partir de esa fecha.

3 bis. *La Comisión alentará a todos los actores de la cadena de valor de la publicidad en línea a que se refiere el apartado 1 a que suscriban y cumplan los compromisos enunciados en los códigos de conducta.*

Artículo 36 bis

Códigos de conducta relativos a la accesibilidad

1. *La Comisión fomentará y facilitará la elaboración de códigos de conducta a escala de la Unión en los que participen los prestadores de plataformas en línea y otros prestadores de servicios pertinentes, las organizaciones que representan a los destinatarios del servicio y las organizaciones de la sociedad civil o las autoridades pertinentes, a fin de promover una participación plena y efectiva en igualdad de condiciones mejorando el acceso a los servicios en línea que, mediante su diseño inicial o su posterior adaptación, aborden las necesidades particulares de las personas con discapacidad.*

2. *La Comisión procurará garantizar que los códigos de conducta persigan el objetivo de garantizar la accesibilidad de estos servicios, de conformidad con el Derecho de la Unión y nacional, a fin de maximizar su uso previsible por las personas con discapacidad. La Comisión tratará de asegurarse de que los códigos de conducta aborden al menos los objetivos siguientes:*
- a) *diseñar y adaptar los servicios para hacerlos accesibles a las personas con discapacidad haciendo que sean perceptibles, operables, comprensibles y consistentes;*
 - b) *explicar cómo cumplen los servicios los requisitos de accesibilidad aplicables y poner esta información a disposición del público de manera accesible para las personas con discapacidad;*
 - c) *poner a disposición la información, los formularios y las medidas facilitados de conformidad con el presente Reglamento de una forma que sean fáciles de encontrar, de entender y que resulten accesibles para las personas con discapacidad.*
3. *La Comisión fomentará la elaboración de los códigos de conducta en el plazo de un año desde la fecha de aplicación del presente Reglamento y su aplicación a más tardar en un plazo de seis meses a partir de esa fecha.*

Artículo 37
Protocolos de crisis

1. La Junta podrá recomendar a la Comisión que inicie la elaboración, de conformidad con los apartados 2, 3 y 4, de protocolos **voluntarios** destinados a abordar situaciones de crisis que se limiten estrictamente a circunstancias extraordinarias que afecten a la seguridad pública o a la salud pública.
2. La Comisión fomentará y facilitará que las plataformas en línea de muy gran tamaño, **los motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño** y, cuando proceda, otras plataformas en línea **o motores de búsqueda en línea** con la participación de la Comisión, tomen parte en la elaboración, realización de pruebas y aplicación de dichos protocolos de crisis, que incluyan una o varias de las medidas siguientes:
 - a) presentar información destacada sobre la situación de crisis proporcionada por las autoridades de los Estados miembros o en el ámbito de la Unión, **o por otros organismos fiables pertinentes, en función del contexto de la crisis;**
 - b) **garantizar que el prestador de servicios intermediarios designe un punto de contacto específico responsable de la gestión de crisis; cuando proceda, podrá ser el punto de contacto electrónico a que se refiere el artículo 10 o, en el caso de prestadores de plataformas en línea de muy gran tamaño o de motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño, el encargado del cumplimiento a que se refiere el artículo 32;**
 - c) cuando proceda, adaptar los recursos dedicados al cumplimiento de las obligaciones estipuladas en los artículos 14, 17, 19, 20 y 27 a las necesidades creadas por la situación de crisis.

3. La Comisión ***incluirá***, cuando proceda, a las autoridades de los Estados miembros y ***también podrá incluir*** a los organismos, las oficinas y las agencias de la Unión en la elaboración, realización de pruebas y supervisión de la aplicación de los protocolos de crisis. La Comisión podrá, cuando sea necesario y oportuno, involucrar también a organizaciones de la sociedad civil u otras organizaciones pertinentes en la elaboración de los protocolos de crisis.
4. La Comisión tratará de asegurarse de que los protocolos de crisis expongan claramente todo lo siguiente:
 - a) los parámetros específicos para determinar qué constituye la circunstancia extraordinaria específica que el protocolo de crisis pretende abordar y los objetivos que persigue;
 - b) el papel de cada uno de los participantes y las medidas que deben adoptar en la preparación del protocolo de crisis y una vez que se haya activado este;
 - c) un procedimiento claro para determinar cuándo ha de activarse el protocolo de crisis;
 - d) un procedimiento claro para determinar el período durante el cual deberán aplicarse las medidas que se adopten una vez activado el protocolo de crisis, que se limite a lo estrictamente necesario para abordar las circunstancias extraordinarias concretas de que se trate;

- e) salvaguardias para contrarrestar posibles efectos negativos para el ejercicio de los derechos fundamentales consagrados en la Carta, en particular la libertad de expresión e información y el derecho a la no discriminación;
 - f) un proceso para informar públicamente sobre las medidas que se adopten, su duración y sus resultados, una vez finalice la situación de crisis.
5. Si la Comisión considera que un protocolo de crisis no es eficaz para abordar la situación de crisis, o para salvaguardar el ejercicio de los derechos fundamentales a que se refiere el apartado 4, letra e), **solicitará** a los participantes que revisen el protocolo de crisis, por ejemplo adoptando medidas adicionales.

Capítulo IV

Aplicación, cooperación, sanciones y ejecución

Sección 1

Autoridades competentes y coordinadores de servicios digitales nacionales

Artículo 38

Autoridades competentes y coordinadores de servicios digitales

1. Los Estados miembros designarán una o varias autoridades competentes responsables **de la supervisión de los prestadores de servicios intermediarios** y de la ejecución del presente Reglamento (en lo sucesivo, «autoridades competentes»).

2. Los Estados miembros designarán a una de las autoridades competentes como su coordinador de servicios digitales. El coordinador de servicios digitales será responsable en todas las materias relacionadas con la **supervisión** y ejecución del presente Reglamento en ese Estado miembro, a menos que el Estado miembro de que se trate haya asignado determinadas funciones o sectores específicos a otras autoridades competentes. En todo caso, el coordinador de servicios digitales será responsable de garantizar la coordinación en el ámbito nacional al respecto de tales materias y de contribuir a la **supervisión** y ejecución efectiva y coherente del presente Reglamento en toda la Unión.

Con ese fin, los coordinadores de servicios digitales cooperarán entre sí, con otras autoridades competentes nacionales, con la Junta y con la Comisión, sin perjuicio de la posibilidad de que los Estados miembros organicen **mecanismos de cooperación e** intercambios periódicos de opiniones **del coordinador de servicios digitales** con otras autoridades **nacionales** cuando sea pertinente para el desempeño de **sus** funciones **respectivas**.

Cuando un Estado miembro designe una **o varias autoridades competentes** además del coordinador de servicios digitales, se asegurará de que las funciones respectivas de esas autoridades y del coordinador de servicios digitales estén claramente definidas y que mantengan una cooperación estrecha y eficaz en el desempeño de estas. El Estado miembro de que se trate comunicará el nombre de las otras autoridades competentes, así como sus funciones respectivas, a la Comisión y a la Junta.

3. Los Estados miembros designarán a los coordinadores de servicios digitales en un plazo de 15 meses desde ... *[fecha de entrada en vigor del presente Reglamento]*.

Los Estados miembros harán público, y comunicarán a la Comisión y a la Junta, el nombre de la autoridad competente que hayan designado como coordinador de servicios digitales, así como su información de contacto.

4. ***Las disposiciones*** aplicables a los coordinadores de servicios digitales ***establecidas*** en los artículos 39, ***44 bis*** y 41 también se aplicarán a cualquier otra autoridad competente que los Estados miembros designen en virtud del apartado 1 ***del presente artículo***.

Artículo 39

Requisitos aplicables a los coordinadores de servicios digitales

1. Los Estados miembros velarán por que sus coordinadores de servicios digitales desempeñen sus funciones en virtud del presente Reglamento de manera imparcial, transparente y oportuna. Los Estados miembros se asegurarán de que sus coordinadores de servicios digitales posean ***todos los medios necesarios para desempeñar sus funciones, entre otros***, recursos técnicos, financieros y humanos ***suficientes para supervisar adecuadamente a todos los prestadores de servicios intermediarios que estén bajo su competencia. Cada Estado miembro velará por que su coordinador de servicios digitales disponga de autonomía suficiente a la hora de gestionar su presupuesto dentro de los límites presupuestarios generales para no perjudicar a la independencia del coordinador de servicios digitales.***

2. En el desempeño de sus funciones y en el ejercicio de sus competencias de conformidad con el presente Reglamento, los coordinadores de servicios digitales actuarán con completa independencia. Permanecerán libres de cualquier influencia externa, ya sea directa o indirecta, y no solicitarán ni aceptarán instrucciones de ninguna otra autoridad pública o parte privada.
3. El apartado 2 ***del presente artículo*** ha de entenderse sin perjuicio de las funciones que corresponden a los coordinadores de servicios digitales en el sistema de supervisión y ejecución contemplado en el presente Reglamento y de la cooperación con otras autoridades competentes de conformidad con el artículo 38, apartado 2. El apartado 2 ***del presente artículo*** no impedirá ***el ejercicio de la revisión judicial y también ha de entenderse sin perjuicio de requisitos proporcionados de rendición de cuentas en lo que respecta a las actividades generales del coordinador de servicios digitales, como su gasto financiero o la presentación de información a los Parlamentos nacionales, siempre que no perjudiquen a la consecución de los objetivos del presente Reglamento.***

I

Artículo 41

Competencias de los coordinadores de servicios digitales

1. Cuando sea necesario para el desempeño de sus funciones *con arreglo al presente Reglamento*, los coordinadores de servicios digitales dispondrán ■ de las siguientes competencias de investigación con respecto a la conducta de los prestadores de servicios intermediarios sujetos a la *competencia* de su Estado miembro:
 - a) la competencia de exigir que dichos prestadores, así como cualquier otra persona que actúe con fines relacionados con su actividad comercial, negocio, oficio o profesión que pueda tener razonablemente conocimiento de información relativa a una presunta infracción del presente Reglamento, incluidas las organizaciones que realicen las auditorías a que se refieren el artículo 28 y el artículo 59 *bis*, apartado 2, faciliten dicha información *sin demoras indebidas*;
 - b) la competencia de inspeccionar, *o de solicitar a una autoridad judicial de su Estado miembro que ordene inspeccionar*, cualquier instalación que dichos prestadores o dichas personas utilicen con fines relacionados con su actividad comercial, negocio, oficio o profesión, o de solicitar a otras autoridades públicas que lo hagan, a fin de examinar, tomar u obtener o incautarse de información relativa a una presunta infracción en cualquier forma, sea cual sea el medio de almacenamiento;
 - c) la competencia de solicitar a cualquier miembro del personal o representante de dichos prestadores o dichas personas que ofrezcan explicaciones al respecto de cualquier información relativa a una presunta infracción y de levantar acta de las respuestas *con su consentimiento*.

2. Cuando sea necesario para el desempeño de sus funciones *con arreglo al presente Reglamento*, los coordinadores de servicios digitales dispondrán ■ de las siguientes facultades de ejecución con respecto a los prestadores de servicios intermediarios sujetos a la *competencia* de su Estado miembro:
- a) la competencia de aceptar los compromisos ofrecidos por dichos prestadores en relación con su cumplimiento del presente Reglamento y de declarar dichos compromisos vinculantes;
 - b) la facultad de ordenar que cesen las infracciones y, en su caso, imponer remedios proporcionados a la infracción y necesarios para poner fin a la infracción de manera efectiva, *o solicitar a una autoridad judicial de su Estado miembro que lo haga*;
 - c) la facultad de imponer multas, *o solicitar a una autoridad judicial de su Estado miembro que lo haga*, de conformidad con el artículo 42 por incumplimientos del presente Reglamento, por ejemplo de cualquiera de las órdenes *de investigación* dictadas en virtud del apartado 1 *del presente artículo*;
 - d) la facultad de imponer una multa coercitiva, *o solicitar a una autoridad judicial de su Estado miembro que lo haga*, de conformidad con el artículo 42 para asegurarse de que se ponga fin a una infracción en cumplimiento de una orden dictada de conformidad con la letra b) del presente *párrafo* o por el incumplimiento de cualquiera de las órdenes *de investigación* dictadas en virtud del apartado 1 *del presente artículo*;

- e) la competencia de adoptar medidas provisionales, *o de solicitar a la autoridad judicial nacional competente de su Estado miembro que lo haga*, para evitar el riesgo de daños graves.

En lo que respecta al párrafo primero, letras c) y d), los coordinadores de servicios digitales también tendrán las competencias de ejecución establecidas en dichas letras al respecto del resto de personas a que se refiere el apartado 1 por el incumplimiento de cualquiera de las órdenes a ellas destinadas y dictadas en virtud de dicho apartado. Solo ejercerán esas competencias de ejecución después de haber proporcionado a esas otras personas, con antelación adecuada, toda la información pertinente relativa a dichas órdenes, incluido el plazo aplicable, las multas o multas coercitivas que puedan imponerse por incumplimiento y las posibilidades de recurso.

- 3. Cuando sea necesario para el desempeño de sus funciones *con arreglo al presente Reglamento*, los coordinadores de servicios digitales también tendrán, al respecto de los prestadores de servicios intermediarios sujetos a la *competencia* de su Estado miembro, cuando todas las demás competencias previstas en el presente artículo para poner fin a una infracción se hayan agotado, la infracción persista *o continúe* y cause daños graves que no puedan evitarse mediante el ejercicio de otras competencias disponibles conforme al Derecho de la Unión o nacional, la facultad de adoptar las medidas siguientes:
 - a) exigir al órgano de dirección de *dichos* prestadores, *sin demoras indebidas*, que examine la situación, adopte y presente un plan de acción en el que exponga las medidas necesarias para poner fin a la infracción, se asegure de que el prestador adopte tales medidas, e informe sobre las medidas adoptadas;

- b) cuando el coordinador de servicios digitales considere que **un** prestador **de servicios intermediarios** no ha cumplido suficientemente con los requisitos **a que se refiere la letra a)**, que la infracción persiste **o continúa** y causa daños graves, y que la infracción constituye un delito ■ que amenaza la vida o la seguridad de las personas, solicitará a la autoridad judicial competente **de su** Estado miembro que ordene que los destinatarios del servicio a los que haya afectado la infracción tengan limitado el acceso a este o bien, únicamente cuando ello no sea técnicamente viable, a la interfaz en línea del prestador de servicios intermediarios en la que tenga lugar la infracción.

El coordinador de servicios digitales, excepto cuando actúe a petición de la Comisión conforme al artículo 65, antes de presentar la petición a que se refiere el párrafo primero, letra b), invitará a las partes interesadas a presentar observaciones por escrito en un plazo que no será inferior a dos semanas, explicando las medidas que pretenda solicitar e identificando al destinatario o destinatarios previstos de las mismas. El prestador **de servicios intermediarios**, el destinatario o destinatarios previstos y cualquier otro tercero que demuestre un interés legítimo tendrán derecho a participar en los procedimientos ante la autoridad judicial competente. Toda medida que se ordene será proporcionada a la naturaleza, gravedad, recurrencia y duración de la infracción, sin limitar indebidamente el acceso de los destinatarios del servicio afectado a información lícita.

La limitación ***de acceso*** se mantendrá durante un período de cuatro semanas, supeditada a la posibilidad de que la autoridad judicial competente, en su orden, permita que el coordinador de servicios digitales prorrogue dicho período por períodos de idéntica duración, debiendo establecer dicha autoridad judicial un número máximo de prórrogas. El coordinador de servicios digitales solo prorrogará ese período cuando considere, en vista de los derechos e intereses de todas las partes afectadas por dicha limitación y todas las circunstancias pertinentes, incluida cualquier información que el prestador ***de servicios intermediarios***, el destinatario o destinatarios y cualquier otro tercero que haya demostrado un interés legítimo puedan proporcionarle, que se han cumplido las dos condiciones siguientes:

- a) que el prestador ***de servicios intermediarios*** no haya adoptado las medidas necesarias para poner fin a la infracción;
- b) que la limitación temporal no limita indebidamente el acceso de los destinatarios del servicio a información lícita, teniendo en cuenta el número de destinatarios afectados y si existe alguna alternativa adecuada y fácilmente accesible.

Cuando el coordinador de servicios digitales considere que se han cumplido ***las*** condiciones ***previstas en el párrafo tercero, letras a) y b)***, pero no pueda prorrogar el período de conformidad con el párrafo tercero, presentará una nueva petición a la autoridad judicial competente, según se indica en el párrafo primero, letra b).

4. Las competencias enumeradas en los apartados 1, 2 y 3 han de entenderse sin perjuicio de la sección 3.
5. Las medidas adoptadas por los coordinadores de servicios digitales en el ejercicio de las competencias enumeradas en los apartados 1, 2 y 3 serán eficaces, disuasorias y proporcionadas, teniendo en cuenta, en particular, la naturaleza, gravedad, recurrencia y duración de la infracción o presunta infracción a la que se refieran dichas medidas, así como la capacidad económica, técnica y operativa del prestador de servicios intermediarios afectado cuando sea pertinente.
6. Los Estados miembros ***establecerán normas y procedimientos específicos para*** el ejercicio de las competencias en virtud de los apartados 1, 2 y 3 ***y velarán por que todo ejercicio de estas competencias*** se someta a salvaguardias adecuadas establecidas en la legislación nacional aplicable de conformidad con la Carta y con los principios generales del Derecho de la Unión. En particular, solo se adoptarán esas medidas de conformidad con el derecho al respeto de la vida privada y los derechos de defensa, incluidos los derechos a ser oído y a tener acceso al expediente, y con sujeción al derecho a la tutela judicial efectiva de todas las partes afectadas.

Artículo 42

Sanciones

1. Los Estados miembros establecerán el régimen de sanciones aplicable en caso de incumplimiento del presente Reglamento por los prestadores de servicios intermediarios bajo su **competencia** y adoptarán todas las medidas necesarias para garantizar su aplicación de conformidad con el artículo 41.
2. Las sanciones deberán ser eficaces, proporcionadas y disuasorias. Los Estados miembros comunicarán a la Comisión el régimen establecido y las medidas adoptadas y le notificarán, sin dilación, cualquier modificación posterior.
3. Los Estados miembros se asegurarán de que el importe máximo de las ***multas que puedan imponerse*** por un incumplimiento de ***una obligación estipulada*** en el presente Reglamento ***sea igual al 6 %*** de la facturación anual ***en todo el mundo*** del prestador de servicios intermediarios de que se trate ***en el ejercicio fiscal anterior***. ***Los Estados miembros se asegurarán de que el importe máximo de las multas que puedan imponerse*** por proporcionar información incorrecta, incompleta o engañosa, por no responder o por no rectificar información incorrecta, incompleta o engañosa ***y por no someterse a una inspección sea igual al 1 %*** de los ingresos o de la facturación anual ***en todo el mundo*** del prestador ***de servicios intermediarios o de la persona de que se trate en el ejercicio fiscal anterior***.

4. Los Estados miembros se asegurarán de que el máximo importe de una multa coercitiva **sea igual al 5 % de la facturación media o de los ingresos medios en todo el mundo** del prestador de servicios intermediarios afectado en el ejercicio fiscal anterior por día, calculados a partir de la fecha especificada en la decisión de que se trate.

Artículo 43

Derecho a presentar una reclamación

Los destinatarios del servicio **y todos los organismos, organizaciones o asociaciones autorizados a ejercer en su nombre los derechos atribuidos por el presente Reglamento** tendrán derecho a presentar una reclamación contra los prestadores de servicios intermediarios con motivo de una infracción del presente Reglamento al coordinador de servicios digitales del Estado miembro donde el destinatario resida o esté establecido. ***Durante el procedimiento, ambas partes tendrán derecho a ser oídas y a recibir información adecuada sobre el estado del procedimiento de conformidad con la legislación nacional.*** El coordinador de servicios digitales evaluará la reclamación y, cuando sea oportuno, la transmitirá al coordinador de servicios digitales de establecimiento, ***acompañada, cuando lo considere apropiado, de un dictamen.*** Cuando la reclamación sea responsabilidad de otra autoridad competente en su Estado miembro, el coordinador de servicios digitales que reciba la reclamación la transmitirá a dicha autoridad.

Artículo 43 bis

Indemnización

Los destinatarios del servicio tendrán derecho a solicitar, de conformidad con el Derecho nacional o de la Unión, a una indemnización con cargo a los prestadores de servicios intermediarios por las pérdidas o daños sufridos como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones establecidas en virtud del presente Reglamento por parte de dichos prestadores.

Artículo 44
Informes de actividad

1. Los coordinadores de servicios digitales elaborarán un informe anual de sus actividades conforme al presente Reglamento, ***incluidos el número de reclamaciones recibidas con arreglo al artículo 43 y un resumen de su seguimiento. Estos informes incluirán la información facilitada por las autoridades nacionales competentes, cuando proceda. Los coordinadores de servicios digitales*** harán públicos dichos informes ***anuales en un formato legible por máquina y sin perjuicio de las normas aplicables en materia de confidencialidad de la información con arreglo al artículo 66 bis,*** y los comunicarán a la Comisión y a la Junta.
2. El informe anual ***también incluirá*** la siguiente información:
 - a) el número y objeto de las órdenes de actuación contra contenidos ilícitos y de las órdenes de entrega de información dictadas de conformidad con los artículos 8 y 9 por cualquier autoridad judicial o administrativa nacional del Estado miembro del coordinador de servicios digitales afectado;
 - b) los efectos que hayan tenido dichas órdenes, según se comuniquen al coordinador de servicios digitales de conformidad con los artículos 8 y 9.

3. Cuando un Estado miembro haya designado varias autoridades competentes en virtud del artículo 38, velará por que el coordinador de servicios digitales elabore un único informe que comprenda las actividades de todas las autoridades competentes y que el coordinador de servicios digitales reciba toda la información pertinente y el apoyo que necesite a tal efecto de parte del resto de autoridades competentes afectadas.

Sección 1 bis

Competencias, investigación coordinada y mecanismos de coherencia

Artículo 44 bis

Competencias

- 1. El Estado miembro en el que se encuentre el establecimiento principal del prestador de servicios intermediarios tendrá la competencia exclusiva de supervisión y ejecución de las disposiciones del presente Reglamento, con la excepción de las competencias previstas en los apartados 1 bis, 1 ter y 1 quater.***
- 1 bis. La Comisión tendrá competencias exclusivas en cuanto a las disposiciones establecidas en el capítulo III, sección 4, del presente Reglamento.***
- 1 ter. La Comisión tendrá competencias de supervisión y ejecución de las disposiciones del presente Reglamento que no sean las establecidas en el capítulo III, sección 4, con respecto a los proveedores de plataformas en línea de muy gran tamaño y motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño.***

1 quater. En la medida en que la Comisión no haya incoado un procedimiento de infracción por la misma infracción, el Estado miembro en el que se encuentra el establecimiento principal de un prestador de plataformas en línea de muy gran tamaño o de motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño tendrá competencias de supervisión y ejecución respecto a dichos prestadores de las disposiciones del presente Reglamento que no sean las establecidas en el capítulo III, sección 4.

1 quinquies. Los Estados miembros y la Comisión colaborarán estrechamente para supervisar y ejecutar las disposiciones del presente Reglamento.

2. Respecto a un prestador de servicios intermediarios que no tenga un establecimiento en la Unión, de conformidad con los apartados 1 y 1 quater del presente artículo, el Estado miembro en el que su representante legal resida o esté establecido o la Comisión tendrán competencias, según proceda, de supervisión y ejecución de las disposiciones pertinentes del presente Reglamento.

3. Si un prestador de servicios intermediarios no designa a un representante legal de conformidad con el artículo 11, todos los Estados miembros y, en el caso de un prestador de una plataforma en línea de muy gran tamaño o de un motor de búsqueda en línea de muy gran tamaño, la Comisión dispondrán de dichas competencias de conformidad con el presente artículo.

Cuando un coordinador de servicios digitales tenga previsto ejercer sus competencias con arreglo al presente apartado, deberá informar a todos los demás coordinadores de servicios digitales y a la Comisión y asegurarse de que se respeten las salvaguardias aplicables previstas en la Carta, en particular para evitar que una misma conducta sea sancionada más de una vez por constituir una infracción a las obligaciones establecidas en el presente Reglamento. Cuando la Comisión tenga intención de ejercer sus competencias con arreglo al presente apartado, lo notificará a todos los demás coordinadores de servicios digitales. Una vez recibida la información con arreglo al presente apartado, los demás Estados miembros no iniciarán un procedimiento por la misma infracción que la mencionada en la notificación.

Artículo 44 ter

Asistencia mutua

- 1. Los coordinadores de servicios digitales y la Comisión cooperarán estrechamente y se prestarán asistencia mutua para aplicar el presente Reglamento de manera coherente y eficiente. La asistencia mutua incluirá, en particular, el intercambio de información de conformidad con el presente artículo y el deber del coordinador de servicios digitales de establecimiento de informar a todos los coordinadores de servicios digitales de destino, a la Junta y a la Comisión de la apertura de una investigación y de la intención de tomar una decisión definitiva, incluida su evaluación, con respecto a un prestador de servicios intermediarios específico.*
- 2. A efectos de una investigación, el coordinador de servicios digitales de establecimiento podrá solicitar a otros coordinadores de servicios digitales que faciliten información específica que obre en su poder en relación con un prestador de servicios intermediarios específico o que ejerzan sus competencias de investigación a que se refiere el artículo 41, apartado 1, en relación con información específica situada en su Estado miembro. Cuando proceda, el coordinador de servicios digitales que reciba la solicitud podrá implicar a otras autoridades competentes u otras autoridades públicas del Estado miembro de que se trate.*

3. *El coordinador de servicios digitales que reciba la solicitud con arreglo al apartado 2 cumplirá dicha solicitud e informará al coordinador de servicios digitales de establecimiento acerca de las medidas adoptadas, sin demora indebida y a más tardar dos meses después de recibirla, a menos que:*
- a) la especificación, la justificación o la proporcionalidad del alcance o del objeto de la solicitud sea insuficiente teniendo en cuenta los fines de investigación; o*
 - b) ni el coordinador de servicios digitales al que se dirige la solicitud ni ninguna otra autoridad competente u otra autoridad pública de ese Estado miembro estén en posesión de la información solicitada, ni puedan tener acceso a ella; o*
 - c) no pueda cumplirse la solicitud sin vulnerar el Derecho de la Unión o nacional.*

El coordinador de servicios digitales que reciba la solicitud justificará su denegación mediante una respuesta motivada, dentro del plazo previsto en el párrafo primero.

Artículo 45

Cooperación transfronteriza entre coordinadores de servicios digitales

1. ***A menos que la Comisión haya abierto una investigación por la misma presunta infracción***, cuando un coordinador de servicios digitales ***de destino*** tenga razones para sospechar que un prestador de un servicio intermediario **■** ha infringido el presente Reglamento ***y que dicha infracción ha afectado negativamente a los destinatarios del servicio en el Estado miembro de dicho coordinador de servicios digitales, podrá solicitar*** al coordinador de servicios digitales de establecimiento que evalúe el asunto y adopte las medidas necesarias de investigación y ejecución para garantizar el cumplimiento del presente Reglamento.
- 1 bis.*** ***A menos que la Comisión haya abierto una investigación por la misma presunta infracción***, la Junta, ***a petición de al menos tres coordinadores de servicios digitales de destino con arreglo al artículo 48, apartado 3, que tengan*** razones para sospechar que un prestador de servicios intermediarios ***específico*** ha infringido el presente Reglamento de manera ***que afecte a los destinatarios del servicio en sus*** Estados miembros, podrá ***solicitar*** al coordinador de servicios digitales de establecimiento que evalúe el asunto y adopte las medidas necesarias de investigación y ejecución para garantizar el cumplimiento del presente Reglamento.
2. Una solicitud o recomendación en virtud de ***los apartados 1 o 1 bis estará debidamente motivada e*** indicará, como mínimo, lo siguiente:
 - a) el punto de contacto del prestador de servicios intermediarios afectado según lo dispuesto en el artículo 10;

- b) una descripción de los hechos pertinentes, las disposiciones del presente Reglamento a que se refieren y los motivos por los que el coordinador de servicios digitales que ha enviado la solicitud, o la Junta, sospecha que el prestador ha infringido el presente Reglamento **y, en particular, una descripción de los efectos negativos de la presunta infracción;**
- c) cualquier otra información que el coordinador de servicios digitales que haya enviado la solicitud, o la Junta, considere pertinente, incluida, en su caso, la información que haya recabado por iniciativa propia o las propuestas de adopción de medidas específicas de investigación o ejecución, incluidas las medidas provisionales.

3. El coordinador de servicios digitales de establecimiento tendrá en la debida consideración la solicitud o recomendación conforme al apartado 1 **del presente artículo**. Cuando considere que no posee suficiente información para actuar con arreglo a dicha solicitud o recomendación y tenga razones para considerar que el coordinador de servicios digitales que haya enviado la solicitud, o la Junta, podría aportar información adicional, podrá solicitar dicha información **de conformidad con el artículo 44 ter o bien poner en marcha una investigación conjunta con arreglo al artículo 46, apartado 1, en la que participe, al menos, el coordinador de servicios digitales solicitante**. El plazo estipulado en el apartado 4 **del presente artículo** se suspenderá hasta que se facilite información adicional **o se rechace la invitación a participar en la investigación conjunta**.

4. El coordinador de servicios digitales de establecimiento, sin dilaciones indebidas y en todo caso a más tardar dos meses después de que se reciba la solicitud o recomendación **con arreglo a los apartados 1 y 1 bis**, comunicará al coordinador de servicios digitales que haya enviado la solicitud, y a la Junta, **la** evaluación de la presunta infracción **■** y una explicación de las medidas de investigación o ejecución que pueda haber adoptado o previsto al respecto para garantizar el cumplimiento del presente Reglamento.

■

Artículo 45 bis

Remisión a la Comisión

1. Cuando **no se reciba una comunicación** en el plazo estipulado en el **artículo 45**, apartado 4, o cuando **la Junta** no esté de acuerdo con la evaluación **o con las medidas adoptadas o previstas en virtud del artículo 45, apartado 4, o en los asuntos contemplados en el artículo 46, apartado 3, la Junta** podrá remitir el asunto a la Comisión, aportando toda la información pertinente. Dicha información incluirá, como mínimo, la solicitud o recomendación enviada al coordinador de servicios digitales de establecimiento, **la evaluación realizada por dicho coordinador de servicios digitales, los motivos que justifiquen el desacuerdo y cualquier información adicional que justifique la remisión.**

2. La Comisión evaluará el asunto en un plazo de **dos** meses desde la remisión del asunto de conformidad con el apartado 1, previa consulta con el coordinador de servicios digitales de establecimiento. ■
3. Cuando, en virtud del apartado 2 **del presente artículo**, la Comisión **considere** que la evaluación o las medidas de investigación o ejecución adoptadas o previstas con arreglo al **artículo 45**, apartado 4, **son insuficientes para garantizar el cumplimiento efectivo o bien** incompatibles con el presente Reglamento, **comunicará sus puntos de vista** al coordinador de servicios digitales de establecimiento **y a la Junta y solicitará al coordinador de servicios digitales de establecimiento que revise el asunto.**

El coordinador de servicios digitales de establecimiento adoptará las medidas de investigación o de ejecución necesarias para garantizar el cumplimiento del presente Reglamento, teniendo en cuenta en la mayor medida posible los puntos de vista y la solicitud de revisión de la Comisión. El coordinador de servicios digitales de establecimiento informará a la Comisión, así como al coordinador de servicios digitales o a la Junta que hayan tomado medidas en virtud del artículo 45, apartado 1 o 1 bis, acerca de las medidas adoptadas en un plazo de dos meses desde la solicitud de revisión.

Artículo 46

Investigaciones conjuntas

1. ***El coordinador de servicios digitales de establecimiento podrá iniciar y dirigir investigaciones conjuntas con la participación de uno o más coordinadores de servicios digitales:***
 - a) ***por iniciativa propia, para investigar una presunta infracción del presente Reglamento por parte de un determinado prestador de servicios intermediarios en varios Estados miembros, con la participación de los coordinadores de servicios digitales de que se trate; o***
 - b) ***previa recomendación de la Junta, actuando a petición de al menos tres coordinadores de servicios digitales de conformidad con el artículo 48, apartado 3, alegando una sospecha razonable de infracción por parte de un determinado prestador de servicios intermediarios que afecte a destinatarios del servicio en sus Estados miembros, con la participación de los coordinadores de servicios digitales afectados.***
2. ***Todo coordinador de servicios digitales que demuestre un interés legítimo en participar en una investigación conjunta de conformidad con el apartado 1 lo podrá solicitar. La investigación conjunta concluirá en un plazo de tres meses a partir del momento en que se inicie, a menos que los participantes acuerden otra cosa.***

El coordinador de servicios digitales de establecimiento comunicará su posición preliminar sobre la presunta infracción a más tardar un mes después del final del plazo a que se refiere el párrafo primero a todos los coordinadores de servicios digitales, a la Comisión y a la Junta. La posición preliminar tendrá en cuenta los puntos de vista de todos los demás coordinadores de servicios digitales que participen en la investigación conjunta. Cuando proceda, esta posición preliminar también establecerá las medidas de ejecución previstas.

3. *La Junta podrá remitir el asunto a la Comisión de conformidad con el artículo 45 bis, cuando:*
- a) el coordinador de servicios digitales de establecimiento no haya comunicado su posición preliminar en el plazo previsto en el apartado 2;*
 - b) la Junta discrepe sustancialmente de la posición de la posición preliminar comunicada por el coordinador de servicios digitales de establecimiento; o*
 - c) el coordinador de servicios digitales de establecimiento no haya iniciado inmediatamente la investigación conjunta tras la recomendación de la Junta con arreglo al apartado 1, letra b).*

4. *Al llevar a cabo la investigación conjunta, los coordinadores de servicios digitales participantes cooperarán de buena fe, teniendo en cuenta las indicaciones del coordinador de servicios digitales de establecimiento y la recomendación de la Junta, cuando proceda. Los coordinadores de servicios digitales de destino que participen en la investigación conjunta podrán, previa solicitud del coordinador de servicios digitales de establecimiento o tras haberlo consultado a este, ejercer sus competencias de investigación a que se refiere el artículo 41, apartado 1, en relación con los prestadores de servicios intermediarios afectados por la presunta infracción, en relación con la información y los locales situados en su territorio.*

Sección 2

Junta Europea de Servicios Digitales

Artículo 47

Junta Europea de Servicios Digitales

1. Se establece un grupo consultivo independiente integrado por coordinadores de servicios digitales para la supervisión de los prestadores de servicios intermediarios, denominado «Junta Europea de Servicios Digitales» («la Junta»).
2. La Junta asesorará a los coordinadores de servicios digitales y a la Comisión de conformidad con el presente Reglamento para alcanzar los siguientes objetivos:
 - a) contribuir a la aplicación coherente del presente Reglamento y a la cooperación efectiva de los coordinadores de servicios digitales y la Comisión con respecto a las materias reguladas por el presente Reglamento;

- b) coordinar y contribuir a las orientaciones y los análisis de la Comisión y los coordinadores de servicios digitales y otras autoridades competentes sobre problemas emergentes en el mercado interior con respecto a las materias reguladas por el presente Reglamento;
- c) asistir a los coordinadores de servicios digitales y a la Comisión en la supervisión de las plataformas en línea de muy gran tamaño.

Artículo 48

Estructura de la Junta

1. La Junta estará integrada por los coordinadores de servicios digitales, que estarán representados por funcionarios de alto nivel. Cuando lo prevea la legislación nacional, en la Junta ***podrán participar*** otras autoridades competentes que tengan encomendadas responsabilidades operativas específicas de aplicación y ejecución del presente Reglamento junto al coordinador de servicios digitales. Se podrá invitar a otras autoridades nacionales a las reuniones, cuando los temas tratados sean de relevancia para ellas.
- 1 bis. La Junta estará presidida por la Comisión. La Comisión convocará las reuniones y elaborará el orden del día de conformidad con las funciones de la Junta en virtud del presente Reglamento y en consonancia con su reglamento interno. Cuando se solicite a la Junta que adopte una recomendación con arreglo al presente Reglamento, pondrá inmediatamente la solicitud a disposición de otros coordinadores de servicios digitales a través del sistema de intercambio de información establecido en el artículo 67.***

2. Cada Estado miembro dispondrá de un voto. La Comisión no tendrá derechos de voto.

La Junta adoptará sus actos por mayoría simple. ***En cuanto a la recomendación a que se refiere el artículo 27 bis, la votación tendrá lugar en un plazo de 48 horas tras la solicitud del presidente de la Junta.***

I

4. La Comisión prestará apoyo administrativo y analítico a la Junta en sus actividades de conformidad con el presente Reglamento.
5. La Junta podrá invitar a expertos y observadores a que asistan a sus reuniones, y podrá cooperar con otros órganos, oficinas, agencias y grupos consultivos de la Unión, así como con expertos externos cuando proceda. La Junta hará públicos los resultados de esta cooperación.
- 5 bis. La Junta podrá consultar a las partes interesadas y pondrá los resultados de la consulta a disposición del público.***
6. La Junta adoptará su reglamento interno con el consentimiento de la Comisión.

Artículo 49
Funciones de la Junta

1. Cuando sea necesario para cumplir los objetivos expuestos en el artículo 47, apartado 2, la Junta, en particular:
 - a) colaborará en la coordinación de las investigaciones conjuntas;
 - b) colaborará con las autoridades competentes en el análisis de los informes y resultados de las auditorías de las plataformas en línea de muy gran tamaño *o de los motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño* que se han de transmitir de conformidad con el presente Reglamento;
 - c) ofrecerá dictámenes, recomendaciones o asesoramiento a los coordinadores de servicios digitales de conformidad con el presente Reglamento, *teniendo en cuenta especialmente la libre prestación de servicios de los prestadores de servicios intermediarios*;
 - d) asesorará a la Comisión en la adopción de las medidas a que se refiere el artículo 51 y ■ adoptará dictámenes ■ en relación con plataformas en línea de muy gran tamaño *o motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño* de conformidad con el presente Reglamento;

e) apoyará y promoverá la elaboración y aplicación de normas europeas, directrices, informes, modelos y códigos de conducta *en cooperación con las partes interesadas pertinentes* según lo dispuesto en el presente Reglamento, *también emitiendo dictámenes o recomendaciones en cuestiones relativas al artículo 34*, así como la determinación de problemas emergentes, con respecto a las materias reguladas por el presente Reglamento.

2. Los coordinadores de servicios digitales y, *cuando proceda*, otras autoridades competentes **■** que no actúen conforme a los dictámenes, solicitudes o recomendaciones adoptados por la Junta y a ellos destinados deberán explicar los motivos de su decisión, *incluida una explicación de las investigaciones, acciones y medidas que hayan aplicado*, cuando aporten información de conformidad con el presente Reglamento o cuando adopten sus decisiones pertinentes, según proceda.

Sección 3

Supervisión, investigación, ejecución y vigilancia al respecto de *los prestadores de plataformas en línea de muy gran tamaño y de motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño*

Artículo 49 bis

Desarrollo de conocimientos especializados y capacidades

La Comisión, en cooperación con los coordinadores de servicios y la Junta, desarrollará conocimientos especializados y capacidades de la Unión, también mediante el envío de personal de los Estados miembros en comisión de servicios cuando proceda, y coordinará la evaluación de las cuestiones sistémicas y emergentes en toda la Unión en relación con las plataformas en línea de muy gran tamaño o los motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño a efectos de las materias reguladas por el presente Reglamento. La Comisión podrá solicitar a los coordinadores de servicios digitales, a la Junta y a otros organismos de la Unión con los conocimientos especializados pertinentes que apoyen su evaluación de las cuestiones sistémicas y emergentes en toda la Unión con arreglo al presente Reglamento. Los Estados miembros cooperarán con la Comisión a través de sus respectivos coordinadores de servicios digitales y de otras autoridades competentes, cuando proceda, en particular poniendo a disposición de la Comisión sus conocimientos especializados y capacidades.

Artículo 50

Cumplimiento de las obligaciones de los prestadores de plataformas en línea de muy gran tamaño y de motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño

1. *A efectos de investigar el cumplimiento por parte de los prestadores de plataformas en línea de muy gran tamaño y de motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño de las obligaciones establecidas en el presente Reglamento, la Comisión podrá ejercer las competencias de investigación establecidas en la presente sección Incluso antes de iniciar el procedimiento previsto en el artículo 51, apartado 2. Podrá ejercer dichas competencias por iniciativa propia o previa solicitud con arreglo al apartado 2 del presente artículo.*

■

2. *Cuando un coordinador de servicios digitales tenga motivos para sospechar que un prestador de una plataforma en línea de muy gran tamaño o de un motor de búsqueda en línea de muy gran tamaño ha infringido lo dispuesto en el capítulo III, sección 4, o ha infringido de forma sistémica alguna de las disposiciones del presente Reglamento de manera que afecte gravemente a los destinatarios del servicio en su Estado miembro, podrá presentar a la Comisión, a través del sistema de intercambio de información a que se refiere el artículo 67, una solicitud debidamente motivada para que evalúe el asunto.*
3. *Las solicitudes con arreglo al apartado 2 estarán debidamente motivadas e indicarán, al menos, lo siguiente:*
 - a) *el punto de contacto del prestador de la plataforma en línea de muy gran tamaño o del motor de búsqueda en línea de muy gran tamaño de que se trate según lo previsto en el artículo 10;*
 - b) *una descripción de los hechos pertinentes, las disposiciones del presente Reglamento a que se refieren y los motivos por los que el coordinador de servicios digitales que ha enviado la solicitud sospecha que el prestador de la plataforma en línea de muy gran tamaño o del motor de búsqueda en línea de muy gran tamaño ha infringido el presente Reglamento y, en particular, una descripción de los hechos que demuestren el carácter sistémico de la infracción;*
 - c) *cualquier otra información que el coordinador de servicios digitales que ha enviado la solicitud considere pertinente, como, por ejemplo, en su caso, información que haya recopilado por iniciativa propia.*

I

Artículo 51

Incoación de procedimientos *por parte de la Comisión y cooperación en la investigación*

1. La Comisión ■ podrá incoar procedimientos en vista de la posible adopción de decisiones en virtud de los artículos 58 y 59 al respecto de la conducta pertinente por parte *del prestador* de la plataforma en línea de muy gran tamaño *o del motor de búsqueda en línea de muy gran tamaño del que la Comisión sospeche que ha infringido alguna de las disposiciones establecidas en el presente Reglamento.*

■
2. Cuando la Comisión decida incoar un procedimiento en virtud del apartado 1 del presente artículo, lo notificará a todos los coordinadores de servicios digitales y a la Junta *a través del sistema de intercambio de información a que se refiere el artículo 67, así como al prestador de* la plataforma en línea de muy gran tamaño *o del motor de búsqueda en línea de muy gran tamaño* de que se trate.

■ Los coordinadores de servicios digitales, una vez que sean informados de la incoación de los procedimientos, transmitirán a la Comisión, sin dilaciones indebidas, toda la información de la que dispongan sobre la infracción de la que se trate.

La incoación de procedimientos con arreglo al apartado 1 del presente artículo por parte de la Comisión eximirá al coordinador de servicios digitales, o a cualquier autoridad competente en su caso, de su competencia para supervisar y hacer cumplir las obligaciones establecidas en el presente Reglamento de conformidad con el artículo 44 bis, apartado 1 quater.

3. ***En el ejercicio de sus competencias de investigación en virtud del presente Reglamento, la Comisión podrá solicitar el apoyo individual o conjunto de cualquier coordinador de servicios digitales afectado por la presunta infracción, incluido el coordinador de servicios digitales de establecimiento. El coordinador de servicios digitales que reciba dicha solicitud y, cuando así lo requiera el coordinador de servicios digitales, cualquier otra autoridad competente cooperarán de forma oportuna y leal con la Comisión y estarán facultados para ejercer sus competencias de investigación a que se refiere el artículo 41, apartado 1, respecto a la plataforma en línea de muy gran tamaño o del motor de búsqueda en línea de muy gran tamaño de que se trate, en relación con la información, las personas y los locales situados en el territorio del Estado miembro y de conformidad con la solicitud.***

■

4. La Comisión *facilitará al coordinador de servicios digitales de establecimiento y a la Junta toda la información* ■ *pertinente sobre el ejercicio de las competencias a que se refieren los artículos 52 a 57 y comunicará sus conclusiones preliminares a que se refiere el artículo 63, apartado 1. La Junta facilitará a la Comisión sus puntos de vista sobre las conclusiones preliminares en un plazo razonable fijado de conformidad con el artículo 63, apartado 2. En su decisión, la Comisión tendrá en cuenta en la mayor medida posible los puntos de vista de la Junta.*

Artículo 52

Solicitudes de información

1. A fin de desempeñar las funciones que le corresponden según lo dispuesto en la presente sección, la Comisión podrá, mediante una solicitud simple o mediante una decisión, requerir *al prestador de* la plataforma en línea de muy gran tamaño *o del motor de búsqueda en línea de muy gran tamaño* de que se trate, así como a cualquier otra persona *física o jurídica* que actúe con fines relacionados con su actividad comercial, negocio, oficio o profesión que pueda razonablemente tener conocimiento de información relativa a la infracción o presunta infracción ■ , incluidas las organizaciones que realicen las auditorías a que se refieren el artículo 28 y el artículo 50, apartado 2, que entreguen dicha información en un plazo razonable.

2. Cuando envíe una simple solicitud de información *al prestador de* la plataforma en línea de muy gran tamaño o *del motor de búsqueda en línea de muy gran tamaño* de que se trate o a cualquier otra de las personas a que se refiere *el apartado 1 del presente artículo*, la Comisión expondrá la base jurídica y la finalidad de la solicitud, especificará qué información requiere y establecerá el plazo en el que deberá entregarse la información, así como las *multas* previstas en el artículo 59 por proporcionar información incorrecta, *incompleta* o engañosa.
3. Cuando la Comisión adopte una decisión por la que requiera la entrega de información *al prestador de* la plataforma en línea de muy gran tamaño o *del motor de búsqueda en línea de muy gran tamaño* de que se trate o a cualquier otra de las personas a que se refiere el *apartado 1 del presente artículo*, expondrá la base jurídica y la finalidad de la solicitud, especificará qué información requiere y establecerá el plazo en el que deberá entregarse. Asimismo, indicará las *multas* previstas en el artículo 59 e indicará o impondrá las multas coercitivas previstas en el artículo 60. Asimismo, indicará el derecho a someter la decisión a revisión por el Tribunal de Justicia de la Unión Europea.

4. Los propietarios de la plataforma en línea de muy gran tamaño *o del motor de búsqueda en línea de muy gran tamaño* de que se trate o cualquier otra de las personas a que se refiere el *apartado 1*, o sus representantes y, en el caso de personas jurídicas, sociedades o empresas, o cuando no tengan personalidad jurídica, las personas autorizadas a representarles por ley o por su constitución proporcionarán la información solicitada en nombre *del prestador* de la plataforma en línea de muy gran tamaño *o del motor de búsqueda en línea de muy gran tamaño* de que se trate o cualquier otra de las personas a que se refiere el *apartado 1*. Los abogados debidamente autorizados para actuar podrán proporcionar la información en nombre de sus clientes. Estos últimos seguirán siendo plenamente responsables si la información proporcionada es incompleta, incorrecta o engañosa.
5. A petición de la Comisión, los coordinadores de servicios digitales y otras autoridades competentes entregarán a la Comisión toda la información necesaria para el desempeño de las funciones que le corresponden de conformidad con esta sección.

5 bis. La Comisión, sin demora indebida tras haber enviado la solicitud simple o la decisión a que se refiere el apartado 1 del presente artículo, enviará una copia de la misma a los coordinadores de servicios digitales a través del sistema de intercambio de información a que se refiere el artículo 67.

Artículo 53

Competencia para realizar entrevistas y tomar declaraciones

- 1. A fin de desempeñar las funciones que le corresponden de conformidad con esta sección, la Comisión podrá entrevistar a cualquier persona física o jurídica que consienta en ser entrevistada con el fin de recabar información, relativa al objeto de una investigación, en relación con la infracción o presunta infracción. *La Comisión estará facultada para grabar dicha entrevista por los medios técnicos adecuados.***
- 2. *Si la entrevista a que se refiere el apartado 1 se lleva a cabo en locales que no sean de la Comisión, la Comisión informará al coordinador de servicios digitales del Estado miembro en cuyo territorio tenga lugar la entrevista. Si así lo solicita el coordinador de servicios digitales, sus agentes podrán ayudar a los agentes y demás personas autorizadas por la Comisión para llevar a cabo la entrevista.***

Artículo 54

Competencias para realizar inspecciones ■

1. A fin de desempeñar las funciones que le corresponden de conformidad con esta sección, la Comisión podrá realizar ***todas las*** inspecciones ***necesarias*** en las instalaciones ***del prestador*** de la plataforma en línea de muy gran tamaño ***o del motor de búsqueda en línea de muy gran tamaño*** de que se trate o de cualquier otra de las personas a que se refiere el artículo 52, apartado 1.
- 1 bis.* ***Los agentes y otros acompañantes habilitados por la Comisión para proceder a una inspección estarán facultados para:***
 - a)* ***entrar en los locales, terrenos y medios de transporte del proveedor de la plataforma en línea de muy gran tamaño, el motor de búsqueda en línea de muy gran tamaño de que se trate o de cualquier otra persona afectada;***
 - b)* ***examinar los libros y otros documentos relacionados con la prestación del servicio de que se trate, independientemente del medio utilizado para almacenarlos;***
 - c)* ***hacer u obtener copias o extractos, en cualquier formato, de dichos libros u otros documentos;***
 - d)* ***exigir al proveedor de la plataforma en línea de muy gran tamaño, al motor de búsqueda en línea de muy gran tamaño o a cualquier otra persona afectada que facilite acceso a su organización, funcionamiento, sistema informático, algoritmos, gestión de datos y conducta empresarial y explicaciones al respecto, y que registre o documente las explicaciones proporcionadas;***

- e) precintar todos los locales utilizados con fines relacionados con la actividad comercial, negocio, oficio o profesión del prestador de la plataforma en línea de muy gran tamaño, el motor de búsqueda en línea de muy gran tamaño o cualquier otra persona de que se trate, además de los libros y otros documentos, durante el período y en la medida en que sea necesario para la inspección;*
- f) pedir a todo representante o miembro del personal del prestador de la plataforma en línea de muy gran tamaño, el motor de búsqueda en línea de muy gran tamaño o de cualquier otra persona de que se trate explicaciones sobre hechos o documentos que guarden relación con el objeto y el propósito de la inspección y registrar las respuestas;*
- g) dirigir preguntas a cualquier representante o miembro del personal en cuestión en relación con el objeto y el propósito de la inspección y registrar las respuestas.*

2. Las inspecciones **■** también podrán llevarse a cabo con la ayuda de auditores o expertos designados por la Comisión de conformidad con el artículo 57, apartado 2, *así como del coordinador de servicios digitales u otras autoridades nacionales competentes del Estado miembro en cuyo territorio se lleve a cabo la inspección.*

- 2 bis.** *Los agentes y demás personas autorizadas por la Comisión para proceder a una inspección ejercerán sus facultades previa presentación de una autorización escrita que indique el objeto y la finalidad de la inspección, así como las sanciones previstas en los artículos 59 y 60 para el supuesto en que los libros u otros documentos profesionales relativos a la prestación del servicio en cuestión se presenten de manera incompleta o en que las respuestas a las preguntas formuladas en aplicación del apartado 2 del presente artículo sean inexactas, incompletas o engañosas. Con suficiente antelación a la inspección, la Comisión informará sobre la inspección prevista al coordinador de servicios digitales del Estado miembro en cuyo territorio se vaya a llevar a cabo la inspección.*
- 3.** *Durante las inspecciones ■ , los agentes y demás personas autorizadas por la Comisión, los auditores y expertos designados por ella, así como el coordinador de servicios digitales u otras autoridades competentes del Estado miembro en cuyo territorio se vaya a llevar a cabo la inspección podrán exigir al prestador de la plataforma en línea de muy gran tamaño, el motor de búsqueda en línea de muy gran tamaño u otra persona de que se trate, que facilite explicaciones acerca de su organización, funcionamiento, sistema informático, algoritmos, gestión de datos y conducta empresarial y formular preguntas a su personal clave.*

4. ***El prestador de la plataforma en línea de muy gran tamaño, del motor de búsqueda en línea de muy gran tamaño o cualquier otra de las personas físicas o jurídicas de que se trate estarán obligados a someterse a una inspección*** ■ cuando la Comisión lo ordene por medio de una decisión. Dicha decisión especificará el objeto y la finalidad de la ***inspección***, fijará la fecha en la que deba comenzar e indicará las sanciones previstas en los artículos 59 y 60 y el derecho a someter la decisión a la revisión del Tribunal de Justicia de la Unión Europea. ***Antes de adoptar dicha decisión, la Comisión consultará al coordinador de servicios digitales del Estado miembro en cuyo territorio se vaya a llevar a cabo la inspección.***
5. ***Los agentes y otras personas autorizadas o designadas por la autoridad competente del Estado miembro en cuyo territorio se deba llevar a cabo la inspección ayudarán activamente, a petición de dicha autoridad o de la Comisión, a los agentes y demás personas que los acompañen con autorización de la Comisión en relación con la inspección. A tal fin, dispondrán de las facultades que figuran en el apartado 1 bis.***
6. ***Cuando los agentes y demás acompañantes autorizados por la Comisión constaten que el prestador de la plataforma en línea de muy gran tamaño, el motor de búsqueda en línea de muy gran tamaño u otra persona afectada se oponen a una inspección ordenada en virtud del presente artículo, el Estado miembro en cuyo territorio se vaya a llevar a cabo la inspección, a petición de dichos agentes y demás acompañantes autorizados y de conformidad con la legislación nacional del Estado miembro, incluidas, cuando proceda en virtud de dicha legislación nacional, medidas coercitivas adoptadas por una autoridad competente, a fin de permitirles llevar a cabo la inspección.***

7. *Si la asistencia prevista en el apartado 6 exige una autorización de una autoridad judicial nacional con arreglo a la legislación nacional del Estado miembro de que se trate, el coordinador de servicios digitales de dicho Estado miembro solicitará dicha autorización a petición de los agentes y demás acompañantes autorizados por la Comisión. También podrá solicitarse dicha autorización como medida cautelar.*
8. *Cuando se solicite la autorización prevista en el apartado 7, la autoridad judicial nacional ante la que se ha presentado el asunto verificará la autenticidad de la decisión de la Comisión por la que se ordena la inspección y comprobará que las medidas coercitivas contempladas no son arbitrarias ni desproporcionadas en relación con el objeto de la inspección. Al efectuar dicha verificación, la autoridad judicial nacional podrá solicitar a la Comisión, directamente o a través de los coordinadores de servicios digitales del Estado miembro de que se trate, explicaciones detalladas en especial sobre los motivos de la Comisión para sospechar una infracción del presente Reglamento, así como sobre la gravedad de la presunta infracción y de la naturaleza de la participación del prestador de la plataforma en línea de muy gran tamaño, el motor de búsqueda en línea de muy gran tamaño o de cualquier otra persona de que se trate. Sin embargo, la autoridad judicial nacional no podrá cuestionar la necesidad de la inspección ni pedir información sobre el expediente de la Comisión. La legalidad de la decisión de la Comisión solo estará sujeta al control jurisdiccional del Tribunal de Justicia de la Unión Europea.*

Artículo 55
Medidas provisionales

1. En el contexto de un procedimiento que pueda dar lugar a que se adopte una decisión de incumplimiento de conformidad con el artículo 58, apartado 1, cuando exista una urgencia debido al riesgo de daños graves para los destinatarios del servicio, la Comisión podrá, mediante una decisión, ordenar medidas provisionales contra *el prestador de* la plataforma en línea de muy gran tamaño *o del motor de búsqueda en línea de muy gran tamaño* de que se trate basadas en la constatación prima facie de una infracción.
2. Una decisión adoptada en virtud del apartado 1 será de aplicación durante un plazo especificado y podrá prorrogarse en la medida en que sea necesario y apropiado.

Artículo 56
Compromisos

1. Si, durante uno de los procedimientos previstos en esta sección, *el prestador de* la plataforma en línea de muy gran tamaño *o del motor de búsqueda en línea de muy gran tamaño* de que se trate ofrece compromisos que garanticen el cumplimiento de las disposiciones pertinentes del presente Reglamento, la Comisión podrá, mediante una decisión, declarar dichos compromisos vinculantes para *el prestador de* la plataforma en línea de muy gran tamaño *o del motor de búsqueda en línea de muy gran tamaño* de que se trate y que no existen motivos adicionales para actuar.

2. La Comisión podrá, previa solicitud o por iniciativa propia, reabrir el procedimiento:
- a) cuando se haya producido un cambio sustancial en alguno de los hechos sobre los que se haya basado la decisión;
 - b) cuando ***el prestador de*** la plataforma en línea de muy gran tamaño ***o del motor de búsqueda en línea de muy gran tamaño*** de que se trate actúe contrariamente a sus compromisos; o
 - c) cuando la decisión se haya basado en información incompleta, incorrecta o engañosa proporcionada por ***el prestador de*** la plataforma en línea de muy gran tamaño ***o del motor de búsqueda en línea de muy gran tamaño*** de que se trate o por cualquier otra de las personas a que se refiere el artículo 52, apartado 1.
3. Cuando la Comisión considere que los compromisos ofrecidos por ***el prestador de*** la plataforma en línea de muy gran tamaño ***o del motor de búsqueda en línea de muy gran tamaño*** de que se trate no pueden garantizar el cumplimiento efectivo de las disposiciones pertinentes del presente Reglamento, rechazará dichos compromisos en una decisión motivada al finalizar el procedimiento.

Artículo 57

Acciones de vigilancia

1. Con el fin de desempeñar las funciones que le corresponden de conformidad con esta sección, la Comisión podrá emprender las acciones necesarias para vigilar la aplicación y el cumplimiento efectivos del presente Reglamento por ***el prestador de*** la plataforma en línea de muy gran tamaño ***o del motor de búsqueda en línea de muy gran tamaño*** de que se trate. La Comisión ■ podrá ***ordenarles*** que ***proporcionen*** acceso a sus bases de datos y algoritmos, y explicaciones al respecto. ***Tales acciones podrán incluir la imposición de la obligación al prestador de la plataforma en línea de muy gran tamaño o del motor de búsqueda en línea de muy gran tamaño de conservar todos los documentos que se consideren necesarios para evaluar la aplicación y el cumplimiento de las obligaciones en virtud del presente Reglamento.***
2. Las acciones previstas en el apartado 1 podrán incluir la designación de expertos y auditores externos independientes, ***además de expertos y auditores de las autoridades nacionales competentes con la autorización de la autoridad en cuestión***, para que ayuden a la Comisión a vigilar ***la aplicación efectiva*** y el cumplimiento de las disposiciones pertinentes del presente Reglamento y aporten conocimientos o experiencia específicos a la Comisión.

Artículo 58
Incumplimiento

1. La Comisión adoptará una decisión de incumplimiento cuando constate que ***el prestador de la plataforma en línea de muy gran tamaño o del motor de búsqueda en línea de muy gran tamaño*** incumple una o varias de las siguientes cosas:
 - a) las disposiciones pertinentes del presente Reglamento;
 - b) medidas provisionales ordenadas de conformidad con el artículo 55;
 - c) compromisos que se hayan declarado vinculantes de conformidad con el artículo 56.
2. Antes de adoptar la decisión prevista en el apartado 1, la Comisión comunicará sus conclusiones preliminares ***al prestador de la plataforma en línea de muy gran tamaño o del motor de búsqueda en línea de muy gran tamaño*** de que se trate. En las conclusiones preliminares, la Comisión explicará las medidas que considere adoptar, o que considere que ***el prestador de la plataforma en línea de muy gran tamaño o del motor de búsqueda en línea de muy gran tamaño*** de que se trate debe adoptar, a fin de reaccionar de manera efectiva a las conclusiones preliminares.
3. En la decisión adoptada en virtud del apartado 1, la Comisión ordenará ***al prestador de la plataforma en línea de muy gran tamaño o del motor de búsqueda en línea de muy gran tamaño*** de que se trate que adopte las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento de la decisión adoptada en virtud del apartado 1 en un plazo razonable ***especificado en la misma*** y que proporcione información sobre las medidas que ***dicho prestador*** pretenda adoptar para cumplir con la decisión.

4. ***El prestador de*** la plataforma en línea de muy gran tamaño ***o del motor de búsqueda en línea de muy gran tamaño*** de que se trate proporcionará a la Comisión una descripción de las medidas que haya adoptado para garantizar el cumplimiento de la decisión conforme al apartado 1 tras su aplicación.
5. Cuando la Comisión constate que no se cumplen las condiciones del apartado 1, cerrará la investigación mediante una decisión. ***La decisión será aplicable inmediatamente.***

Artículo 59

Multas

1. En la decisión ***a que se hace referencia en el*** artículo 58, la Comisión podrá imponer ***al prestador de*** la plataforma en línea de muy gran tamaño ***o del motor de búsqueda en línea de muy gran tamaño*** multas que no excedan del 6 % de su facturación total ***anual en todo el mundo*** en el ejercicio fiscal anterior cuando constate que ***dicho prestador***, de forma intencionada o por negligencia:
 - a) infringe las disposiciones pertinentes del presente Reglamento;
 - b) incumple una decisión por la que se ordenen medidas provisionales de conformidad con el artículo 55; o
 - c) incumple ***un compromiso*** que se haya declarado vinculante por medio de una decisión adoptada de conformidad con el artículo 56.

2. La Comisión podrá, mediante decisión, imponer **al prestador** de la plataforma en línea de muy gran tamaño **o del motor de búsqueda en línea de muy gran tamaño** de que se trate o a cualquier otra de las personas **físicas o jurídicas** a que se refiere el artículo 52, apartado 1, multas que no excedan del 1 % del total de sus **ingresos o facturación anuales en todo el mundo** del ejercicio fiscal anterior cuando, de forma intencionada o por negligencia:
- a) proporcione información incorrecta, incompleta o engañosa en respuesta a una **simple solicitud de información o a una decisión por la que se requiere información de conformidad con lo dispuesto en el artículo 52;**
 - a bis) no responda a la solicitud de información mediante decisión en el plazo establecido;**
 - b) no rectifique, en el plazo establecido por la Comisión, la información incorrecta, incompleta o engañosa proporcionada por un miembro del personal, o no proporcione o se niegue a proporcionar información completa;
 - c) se niegue a someterse a una **inspección** de conformidad con el artículo 54;
 - d) **no cumpla las medidas adoptadas por la Comisión de conformidad con el artículo 57; o**
 - e) **no cumpla las condiciones de acceso al expediente de la Comisión con arreglo al artículo 63, apartado 4.**

3. Antes de adoptar la decisión prevista en el apartado 2 *del presente artículo*, la Comisión comunicará sus conclusiones preliminares *al prestador de* la plataforma en línea de muy gran tamaño *o del motor de búsqueda en línea de muy gran tamaño* de que se trate o a cualquier otra de las personas a que se refiere el artículo 52, apartado 1.
4. Para fijar el importe de la multa, la Comisión tendrá en cuenta la naturaleza, gravedad, duración y recurrencia de la infracción y, en el caso de las multas impuestas de conformidad con el apartado 2, la demora causada al procedimiento.

Artículo 59 bis

Supervisión reforzada de las medidas por las que se ponga remedio a las infracciones de las obligaciones establecidas en el capítulo III, sección 4

1. *Cuando adopte una decisión con arreglo al artículo 58 en relación con una infracción por parte de un prestador de una plataforma en línea de muy gran tamaño o de un motor de búsqueda en línea de muy gran tamaño de cualquiera de las disposiciones del capítulo III, sección 4, la Comisión hará uso del sistema de supervisión reforzada establecido en el presente artículo. Al hacerlo, tendrá en cuenta en la mayor medida posible cualquier dictamen de la Junta de conformidad con el presente artículo.*

2. *En la decisión a que se refiere el artículo 58, la Comisión exigirá al prestador de la plataforma en línea de muy gran tamaño o del motor de búsqueda en línea de muy gran tamaño de que se trate que elabore y, en un plazo razonable especificado en la decisión, comunique al coordinador de servicios digitales, a la Comisión y a la Junta un plan de acción en el que se especifiquen las medidas necesarias que sean suficientes para poner fin o remedio a la infracción. Las medidas incluirán el compromiso de llevar a cabo una auditoría independiente de conformidad con el artículo 28, apartados 2 y 3, sobre la aplicación de las demás medidas, especificando la identidad de los auditores y la metodología, el calendario y el seguimiento de la auditoría. Las medidas podrán incluir también, cuando proceda, el compromiso de adherirse a un código de conducta pertinente conforme a lo dispuesto en el artículo 35.*
3. *En el plazo de un mes desde la recepción del plan de acción, la Junta comunicará su dictamen sobre el plan de acción a la Comisión. En el plazo de un mes a partir de la recepción del dictamen, la Comisión decidirá si las medidas descritas en el plan de acción son suficientes para poner fin o remedio a la infracción y fijará un plazo razonable para su aplicación. En dicha decisión se tendrá en cuenta el posible compromiso de adherirse a códigos de conducta pertinentes. La Comisión supervisará posteriormente la ejecución del plan de acción. A tal fin, el prestador de la plataforma en línea de muy gran tamaño o del motor de búsqueda en línea de muy gran tamaño de que se trate remitirá el informe de auditoría a la Comisión sin demora indebida una vez esté disponible y mantendrá informada a la Comisión sobre su ejecución. La Comisión podrá, cuando sea necesario para la supervisión, exigir al prestador de una plataforma en línea de muy gran tamaño o de un motor de búsqueda en línea de muy gran tamaño de que se trate que facilite información adicional en un plazo razonable determinado por la Comisión.*

La Comisión mantendrá informados a la Junta y a los coordinadores de servicios digitales sobre la aplicación del plan de acción y su supervisión.

4. *La Comisión podrá adoptar las medidas necesarias de conformidad con el presente Reglamento, en particular con el artículo 60, apartado 1, letra e), y el artículo 65, apartado 1, cuando:*
- a) el prestador de la plataforma en línea de muy gran tamaño o del motor de búsqueda en línea de muy gran tamaño de que se trate no facilite ningún plan de acción, el informe de auditoría, las actualizaciones necesarias o cualquier información adicional requerida en el plazo aplicable;*
 - b) la Comisión rechace el plan de acción propuesto porque considera que las medidas que se definen en él son insuficientes para poner fin a la infracción o subsanarla; o*
 - c) la Comisión considere, sobre la base del informe de auditoría, las actualizaciones o información adicional facilitadas o de cualquier otra información pertinente de que disponga, que el plan de acción es insuficiente para poner fin a la infracción o subsanarla.*

Artículo 60
Multas coercitivas

1. La Comisión podrá, mediante decisión, imponer ***al prestador de*** la plataforma en línea de muy gran tamaño ***o del motor de búsqueda en línea de muy gran tamaño*** de que se trate o a cualquier otra de las personas a que se refiere el artículo 52, apartado 1, según proceda, multas coercitivas que no excedan del 5 % de ***los ingresos medios o*** de la facturación media ***anual en todo el mundo*** del ejercicio fiscal anterior por día, calculados a partir de la fecha fijada por esa decisión, para obligarlos a:
 - a) proporcionar información correcta y completa en respuesta a una decisión que requiera información de conformidad con el artículo 52;
 - b) someterse a una inspección ■ que haya ordenado, mediante decisión, de conformidad con el artículo 54;
 - c) cumplir con una decisión por la que ordene medidas provisionales de conformidad con el artículo 55, apartado 1;
 - d) cumplir compromisos declarados legalmente vinculantes por una decisión de conformidad con el artículo 56, apartado 1;
 - e) cumplir con una decisión adoptada de conformidad con el artículo 58, apartado 1, ***incluidos, cuando proceda, los requisitos que contiene en relación con el plan de acción a que se refiere el artículo 59 bis.***
2. Cuando ***el prestador de*** la plataforma en línea de muy gran tamaño ***o del motor de búsqueda en línea de muy gran tamaño*** de que se trate o cualquier otra de las personas a que se refiere el artículo 52, apartado 1, haya satisfecho la obligación que la multa coercitiva tuviera por objeto hacer cumplir, la Comisión podrá fijar el importe definitivo de la multa coercitiva en una cifra inferior a la que se aplicaría en virtud de la decisión original.

Artículo 61

Plazo de prescripción para la imposición de sanciones

1. Las competencias conferidas a la Comisión por los artículos 59 y 60 estarán sujetas a un plazo de prescripción de cinco años.
2. El plazo comenzará a contar a partir del día en que se cometa la infracción. No obstante, en el caso de infracciones continuadas o reiteradas, el plazo comenzará a contar el día en que cese la infracción.
3. Cualquier acción emprendida por la Comisión o por el coordinador de servicios digitales para los fines de la investigación o del procedimiento al respecto de una infracción interrumpirá el plazo de prescripción para la imposición de multas o multas coercitivas. Las acciones que interrumpen el plazo de prescripción incluyen, en particular, las siguientes:
 - a) las solicitudes de información de parte de la Comisión o de un coordinador de servicios digitales;
 - b) una inspección ■ ;
 - c) la incoación de un procedimiento por la Comisión en virtud del artículo 51, apartado 1.

4. Tras cada interrupción, el plazo comenzará a contarse desde el principio. Sin embargo, el plazo de prescripción para la imposición de multas o multas coercitivas finalizará, a más tardar, el día en el que haya transcurrido un período equivalente al doble del plazo de prescripción sin que la Comisión haya impuesto una multa o multa coercitiva. Dicho período se prorrogará por el tiempo durante el cual se suspenda el plazo de prescripción de conformidad con el apartado 5.
5. El plazo de prescripción para la imposición de multas o multas coercitivas se suspenderá mientras la decisión de la Comisión sea objeto de un procedimiento pendiente ante el Tribunal de Justicia de la Unión Europea.

Artículo 62

Plazo de prescripción para la ejecución de sanciones

1. La competencia de la Comisión de ejecutar las decisiones adoptadas en virtud de los artículos 59 y 60 estará sujeta a un plazo de prescripción de cinco años.
2. El tiempo comenzará a contar el día en que la decisión sea firme.
3. El plazo de prescripción para la ejecución de las sanciones se interrumpirá:
 - a) por la notificación de una decisión que modifique el importe inicial de la multa o de la multa coercitiva o que rechace una solicitud tendente a obtener tal modificación;
 - b) por cualquier acción de la Comisión, o de un Estado miembro que actúe a petición de la Comisión, que esté destinada a la recaudación por vía ejecutiva de la multa o de la multa coercitiva.

4. Tras cada interrupción, el plazo comenzará a contarse desde el principio.
5. Quedará suspendido el plazo de prescripción en materia de ejecución de sanciones mientras:
 - a) dure el plazo concedido para efectuar el pago;
 - b) dure la suspensión del cobro por vía ejecutiva en virtud de una decisión del Tribunal de Justicia de la Unión Europea *o de una resolución de un órgano jurisdiccional nacional*.

Artículo 63

Derecho a ser oído y de acceso al expediente

1. Antes de adoptar una decisión en virtud del artículo 58, apartado 1, del artículo 59 o del artículo 60, la Comisión dará *al prestador de* la plataforma en línea de muy gran tamaño *o de un motor de búsqueda en línea de muy gran tamaño* de que se trate o a cualquier otra de las personas a que se refiere el artículo 52, apartado 1, la oportunidad de ser *oído* en relación con:
 - a) las conclusiones preliminares de la Comisión, incluido cualquier asunto respecto del cual la Comisión haya formulado objeciones; y
 - b) las medidas que la Comisión pueda proponerse adoptar en vista de las conclusiones preliminares a que se refiere la letra a).
2. *El prestador de* la plataforma en línea de muy gran tamaño *o el motor de búsqueda en línea de muy gran tamaño de que se trate* o cualquier otra de las personas a que se refiere el artículo 52, apartado 1, podrá enviar sus observaciones sobre las conclusiones preliminares de la Comisión en un período razonable que la Comisión haya establecido en dichas conclusiones preliminares, que no podrá ser inferior a catorce días.

3. La Comisión basará sus decisiones únicamente en las objeciones sobre las que las partes afectadas hayan podido manifestarse.
4. Los derechos de defensa de las partes estarán garantizados plenamente en el curso del procedimiento. Tendrán derecho de acceso al expediente de la Comisión en virtud de una divulgación negociada, sujeta al interés legítimo *del prestador de* la plataforma en línea de muy gran tamaño *o del motor de búsqueda en línea de muy gran tamaño* o de cualquier otra de las personas *afectadas*, en la protección de sus secretos comerciales. ***La Comisión estará facultada para emitir decisiones en las que se establezcan dichas condiciones de divulgación en caso de desacuerdo entre las partes.*** El derecho de acceso al expediente *de la Comisión* no se extenderá a la información confidencial y a los documentos internos de la Comisión, *la Junta, los coordinadores de servicios digitales, otras* autoridades *competentes o de otras autoridades públicas* de los Estados miembros. En particular, el derecho de acceso no se extenderá a la correspondencia entre la Comisión y dichas autoridades. Nada de lo dispuesto en este apartado impedirá que la Comisión utilice o divulgue la información necesaria para demostrar una infracción.
5. La información recabada de conformidad con los artículos 52, 53 y 54 se utilizará únicamente para los fines del presente Reglamento.

I

Artículo 64

Publicación de las decisiones

1. La Comisión publicará las decisiones que adopte de conformidad con el artículo 55, apartado 1, el artículo 56, apartado 1, y los artículos 58, 59, **59 bis** y 60. Dicha publicación mencionará los nombres de las partes y el contenido principal de la decisión, incluidas las sanciones impuestas.
2. La publicación tendrá en cuenta los derechos e intereses legítimos *del prestador de la* plataforma en línea de muy gran tamaño *o del motor de búsqueda en línea de muy gran tamaño de que se trate*, de cualquier otra de las personas a que se refiere el artículo 52, apartado 1, y de cualquier tercero en la protección de su información confidencial.

Artículo 64 bis

Revisión por el Tribunal de Justicia de la Unión Europea

De conformidad con el artículo 261 del TFUE, el Tribunal de Justicia de la Unión Europea tiene competencia jurisdiccional plena para revisar las decisiones por las que la Comisión ha impuesto multas o multas coercitivas. Puede anular, reducir o aumentar la multa o la multa coercitiva impuesta.

Artículo 65

Solicitudes de restricción de acceso y de cooperación con los tribunales nacionales

1. Cuando se hayan agotado todas las competencias conforme *a la presente sección* para poner fin a una infracción del presente Reglamento, la infracción persista y cause daños graves que no puedan evitarse mediante el ejercicio de otras competencias disponibles conforme al Derecho de la Unión o nacional, la Comisión podrá solicitar al coordinador de servicios digitales de establecimiento *del prestador* de la plataforma en línea de muy gran tamaño *o del motor de búsqueda en línea de muy gran tamaño de que se trate* que actúe de conformidad con el artículo 41, apartado 3.

Antes de efectuar dicha solicitud al coordinador de servicios digitales, la Comisión invitará a las partes interesadas a presentar observaciones por escrito en un plazo que no será inferior a *catorce días hábiles*, explicando las medidas que tenga intención de solicitar e identificando al destinatario o destinatarios de las mismas.

2. Cuando sea necesario para la aplicación coherente del presente Reglamento, la Comisión, por iniciativa propia, podrá presentar observaciones por escrito a la autoridad judicial competente a que se refiere el artículo 41, apartado 3. Con permiso de la autoridad judicial en cuestión, también podrá realizar observaciones verbales.

Con el único fin de preparar sus observaciones, la Comisión podrá solicitar a dicha autoridad judicial que le transmita o se asegure de que se le transmita cualquier documentación necesaria para evaluar el caso.

3. *Cuando un órgano jurisdiccional nacional se pronuncie sobre un asunto que ya sea objeto de una decisión adoptada por la Comisión en virtud del presente Reglamento, no adoptará ninguna decisión contraria a dicha decisión. Evitará asimismo adoptar resoluciones susceptibles de entrar en conflicto con una decisión prevista por la Comisión en un procedimiento que ya haya incoado con arreglo al presente Reglamento. A tal fin, corresponde a los órganos jurisdiccionales nacionales apreciar si procede suspender su procedimiento. Ello se entiende sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 267 del TFUE.*

Artículo 66

Actos de ejecución relativos a la intervención de la Comisión

1. En relación con la intervención de la Comisión prevista en esta sección, la Comisión podrá adoptar actos de ejecución relativos a las modalidades prácticas para:
 - a) los procedimientos previstos en los artículos 54 y 57;
 - b) las audiencias previstas en el artículo 63;
 - c) la divulgación negociada de información prevista en el artículo 63.
2. Dichos actos de ejecución se adoptarán de conformidad con el procedimiento consultivo a que se refiere el artículo 70. Antes de adoptar medida alguna en virtud del apartado 1 ***del presente artículo***, la Comisión publicará un proyecto de la misma e invitará a todas las partes interesadas a presentar sus observaciones en el plazo establecido en la misma, que no será inferior a un mes.

Sección 4
Disposiciones comunes de ejecución

Artículo 66 bis
Secreto profesional

Sin perjuicio del intercambio y del uso de información a que se refiere el presente capítulo, la Comisión, la Junta, las autoridades competentes de los Estados miembros y sus respectivos agentes, funcionarios y otras personas que trabajen bajo su supervisión, y cualquier otra persona física o jurídica implicada, incluidos los auditores y expertos designados de conformidad con el artículo 57, apartado 2, no divulgarán información adquirida o intercambiada por ellos conforme a lo dispuesto en el presente Reglamento ni de la clase protegida por la obligación de secreto profesional.

Artículo 67
Sistema de intercambio de información

1. La Comisión establecerá y mantendrá un sistema de intercambio de información seguro y fiable que facilite las comunicaciones entre los coordinadores de servicios digitales, la Comisión y la Junta. ***Podrá concederse acceso a este sistema a otras autoridades competentes, cuando sea procedente para llevar a cabo las tareas que les hayan sido conferidas de conformidad con el presente Reglamento.***
2. Los coordinadores de servicios digitales, la Comisión y la Junta utilizarán el sistema de intercambio de información para todas las comunicaciones efectuadas en virtud del presente Reglamento.

3. La Comisión adoptará actos de ejecución que estipulen las modalidades prácticas y operativas para el funcionamiento del sistema de intercambio de información y su interoperabilidad con otros sistemas pertinentes. Dichos actos de ejecución se adoptarán de conformidad con el procedimiento consultivo a que se refiere el artículo 70.

Artículo 68
Representación

Sin perjuicio de la Directiva ***(UE) 2020/1828 o de cualquier otro tipo de representación con arreglo al Derecho nacional***, los destinatarios de servicios intermediarios tendrán derecho ***al menos*** a mandar a un organismo, organización o asociación para que ejerza los derechos ***atribuidos por el presente Reglamento*** en su nombre, siempre que dicho organismo, organización o asociación cumpla todas las condiciones siguientes:

- a) que opere sin ánimo de lucro;
- b) que se haya constituido correctamente con arreglo al Derecho de un Estado miembro;
- c) que sus objetivos legales incluyan un interés legítimo en velar por que se cumpla el presente Reglamento.

Los prestadores de plataformas en línea adoptarán las medidas técnicas y organizativas necesarias para asegurarse de que las reclamaciones interpuestas por los organismos, organizaciones o asociaciones a que se refiere el apartado 1 del presente artículo en nombre de los destinatarios del servicio a través de los mecanismos a que se refiere el artículo 17, apartado 1, se tramiten y resuelvan de forma prioritaria y sin dilación indebida.

Sección 5
Actos delegados

Artículo 69
Ejercicio de la delegación

1. Se otorgan a la Comisión los poderes para adoptar actos delegados en las condiciones establecidas en el presente artículo.
2. La delegación de poderes a que se refieren los artículos 23, 25, **28**, 31 y 33 *ter* se otorgará a la Comisión por un período **de cinco años** a partir de [la fecha de entrada en vigor del Reglamento]. ***La Comisión elaborará un informe sobre la delegación de poderes a más tardar nueve meses antes de que finalice el período de cinco años. La delegación de poderes se prorrogará tácitamente por períodos de idéntica duración, excepto si el Parlamento Europeo o el Consejo se oponen a dicha prórroga a más tardar tres meses antes del final de cada período.***
3. La delegación de poderes mencionada en los artículos 23, 25, **28**, 31 y 33 *ter* podrá ser revocada en cualquier momento por el Parlamento Europeo o por el Consejo. La decisión de revocación pondrá término a la delegación de competencias especificada en dicha decisión. La decisión surtirá efecto al día siguiente de su publicación en el *Diario Oficial de la Unión Europea* o en una fecha posterior indicada en la misma. No afectará a la validez de los actos delegados que ya estén en vigor.

4. Tan pronto como la Comisión adopte un acto delegado lo notificará simultáneamente al Parlamento Europeo y al Consejo.
5. Los actos delegados adoptados en virtud de los artículos 23, 25, **28**, 31 y **33 *ter*** entrarán en vigor únicamente si, en un plazo de tres meses desde su notificación al Parlamento Europeo y al Consejo, ni el Parlamento Europeo ni el Consejo formulan objeciones o si, antes del vencimiento de dicho plazo, tanto el uno como el otro informan a la Comisión de que no las formularán. El plazo se prorrogará tres meses a iniciativa del Parlamento Europeo o del Consejo.

Artículo 70

Comité

1. La Comisión estará asistida por el Comité de Servicios Digitales. Dicho comité lo será en el sentido del Reglamento (UE) n.º 182/2011.
2. En los casos en que se haga referencia al presente artículo, será de aplicación el artículo 4 del Reglamento (UE) n.º 182/2011.

Capítulo V
Disposiciones finales

Artículo 71

Modificación de la Directiva 2000/31/CE

1. Se ***suprimen*** los artículos 12 a 15 de la Directiva 2000/31/CE.
2. Las referencias a los artículos 12 a 15 de la Directiva 2000/31/CE se interpretarán como referencias a los artículos 3, 4, 5 y 7 del presente Reglamento, respectivamente.

Artículo 72

Modificación de la Directiva (UE) 2020/1828

En el anexo I de la Directiva (UE) 2020/1828 se añade el punto siguiente:

«67) Reglamento (UE) .../... del Parlamento Europeo y del Consejo, *de...*, relativo a un mercado único de servicios digitales (Ley de Servicios Digitales) y por el que se modifica la Directiva 2000/31/CE (**DO L ... de ..., p...**)⁺».

Artículo 73

Evaluación

-1. A más tardar el ... [tres años después de la fecha mencionada en el artículo 74, apartado 2, primera frase], la Comisión evaluará e informará al Parlamento Europeo, al Consejo y al Comité Económico y Social Europeo acerca de los posibles efectos del presente Reglamento en el desarrollo y el crecimiento económico de las pequeñas y medianas empresas.

A más tardar el ... [tres años después de la entrada en vigor del presente Reglamento], la Comisión presentará un informe al Parlamento Europeo, al Consejo y al Comité Económico y Social Europeo relativo a:

a) la aplicación del artículo 25, incluido el ámbito de aplicación de los prestadores de servicios intermediarios cubiertos por las obligaciones establecidas en el capítulo III, sección 4, del presente Reglamento;

⁺ ***Reglamento (UE, Euratom) 2018/1046 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de julio de 2018, sobre las normas financieras aplicables al presupuesto general de la Unión, por el que se modifican los Reglamentos (UE) n.º 1296/2013, (UE) n.º 1301/2013, (UE) n.º 1303/2013, (UE) n.º 1304/2013, (UE) n.º 1309/2013, (UE) n.º 1316/2013, (UE) n.º 223/2014 y (UE) n.º 283/2014 y la Decisión n.º 541/2014/UE y por el que se deroga el Reglamento (UE, Euratom) n.º 966/2012 (DO L 193 de 30.7.2018, p. 1).***

b) la interacción del presente Reglamento con otros actos jurídicos, en particular los actos a que se hace referencia en el artículo 1 bis, apartados 2 bis y 3.

1. A más tardar el ... [cinco años después de la fecha de entrada en vigor del presente Reglamento], y cada cinco años a partir de entonces, la Comisión evaluará el presente Reglamento y elevará un informe al Parlamento Europeo, al Consejo y al Comité Económico y Social Europeo.

Dicho informe tratará, en particular:

a) el apartado -1, párrafo segundo, letras a) y b);

a bis) la contribución del presente Reglamento a la profundización y al funcionamiento eficiente del mercado interior de servicios intermediarios, en particular en lo que se refiere a la prestación transfronteriza de servicios digitales;

b) la aplicación de los artículos 11, 14, 17, 18, 35 y 36;

c) el alcance de las obligaciones para las pequeñas empresas y microempresas;

d) la eficacia de los mecanismos de supervisión y ejecución;

e) las repercusiones en el derecho a la libertad de expresión y de información.

- 1 bis.** *Cuando proceda, el informe a que se refieren los apartados -1 y 1 irá acompañado de una propuesta de modificación del presente Reglamento.*
- 1 ter.** *La Comisión, en el informe a que se refiere el apartado 1 del presente artículo, también evaluará e informará sobre los informes anuales de actividades presentados por los coordinadores de servicios digitales a la Comisión y a la Junta de conformidad con el artículo 44, apartado 1.*
2. Para los fines del apartado 1, los Estados miembros y la Junta enviarán información a petición de la Comisión.
3. Para realizar las evaluaciones a que se refiere el apartado 1, la Comisión tendrá en cuenta las posiciones y conclusiones del Parlamento Europeo, del Consejo y de otros órganos o fuentes pertinentes, **y prestará atención específica a las pequeñas y medianas empresas y a la posición de los nuevos competidores.**
4. ***A más tardar el ...*** [tres años desde la fecha de aplicación del presente Reglamento], la Comisión, previa consulta con la Junta, evaluará el funcionamiento de la Junta **y la aplicación del artículo 25 bis** y elevará un informe al Parlamento Europeo, al Consejo y al Comité Económico y Social Europeo, teniendo en cuenta los primeros años de aplicación del Reglamento. Sobre la base de las conclusiones y teniendo debidamente en cuenta la opinión de la Junta, dicho informe irá acompañado, según proceda, de una propuesta de modificación del presente Reglamento con respecto a la estructura de la Junta.

Artículo 74

Entrada en vigor y aplicación

1. El presente Reglamento entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el *Diario Oficial de la Unión Europea*.
2. Será de aplicación a partir del ... ***[15 meses después de la entrada en vigor o 1 de enero de 2024, si esta fecha es posterior]. No obstante, el artículo 23, apartados 2 y 3, el artículo 25, apartados 4 y 6, y las secciones 3 a 5 del capítulo IV, serán de aplicación a partir del ... [fecha de entrada en vigor del presente Reglamento].***

No obstante lo dispuesto en el párrafo primero del presente apartado, el presente Reglamento se aplicará a los prestadores de plataformas en línea de muy gran tamaño y de motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño designados con arreglo al artículo 25, apartado 4, a partir de los cuatro meses siguientes a la notificación al prestador en cuestión a que se refiere el artículo 25, apartado 6, en caso de que dicha fecha sea anterior al ... [15 meses después de la entrada en vigor o 1 de enero de 2024, si esta fecha es posterior].

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

Hecho en ...,

Por el Parlamento Europeo

Por el Consejo

La Presidenta

El Presidente

DECLARACIÓN DE LA COMISIÓN SOBRE EL APOYO A LAS MICROEMPRESAS,
PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS Y EMPRESAS EMERGENTES EN EL CONTEXTO
DE LA LEY DE SERVICIOS DIGITALES

La Comisión reconoce la importancia de la competitividad, la innovación y la inversión en servicios digitales, en especial en lo que respecta a las microempresas, las pymes y las empresas emergentes. A tal fin, la Comisión se compromete a facilitar el cumplimiento de la Ley de servicios digitales por parte de pymes, microempresas y empresas emergentes, en especial, movilizando los programas pertinentes en favor de la innovación, la implantación de tecnologías digitales y la normalización.
