



Bruselas, 21 de noviembre de 2018  
(OR. en)

13876/18

---

---

**Expediente interinstitucional:  
2018/0112 (COD)**

---

---

**MI 794  
COMPET 735  
DIGIT 216  
IND 323  
TELECOM 379  
PI 153  
AUDIO 92  
JUSTCIV 263  
CODEC 1887**

#### **NOTA**

---

De:	Comité de Representantes Permanentes (1.ª parte)
A:	Consejo
N.º doc. Ción.:	8413/18 + ADD 1
Asunto:	Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo sobre el fomento de la equidad y la transparencia para las empresas que utilizan servicios de intermediación en línea – Orientación general

---

## **I. INTRODUCCIÓN**

1. El 26 de abril de 2018, la Comisión presentó al Parlamento Europeo y al Consejo la propuesta de Reglamento de referencia<sup>1</sup>. La propuesta se basa en el artículo 114 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (TFUE).

---

<sup>1</sup> Documentos 8413/18 + ADD 1.

2. El Reglamento tiene como objetivo contribuir al funcionamiento adecuado del mercado interior mediante el establecimiento de normas para asegurar que se conceden opciones apropiadas de transparencia y de recurso a las empresas usuarias de servicios de intermediación en línea, así como a los usuarios de sitios web de empresas en relación con los motores de búsqueda en línea.
3. El Comité Económico y Social Europeo emitió su dictamen sobre la propuesta el 19 de septiembre de 2018.<sup>2</sup>
4. La Comisión de Mercado Interior y Protección del Consumidor del Parlamento Europeo aún no ha sometido a votación su informe.

## II. SITUACIÓN ACTUAL

5. El Grupo «Competitividad y Crecimiento» empezó a estudiar la propuesta el 4 de mayo de 2018. En sus once reuniones formales, que se celebraron durante la Presidencia búlgara y la Presidencia austriaca, el Grupo centró sus debates principalmente en el ámbito de aplicación del Reglamento, las cláusulas de suspensión y rescisión, la clasificación de los resultados de búsqueda, la presentación de demandas judiciales como parte de las posibilidades de recurso y la ejecución del Reglamento.
6. El Grupo estudió con detalle la evaluación de impacto que acompaña a la presente propuesta en dos reuniones celebradas el 23 de mayo y el 11 de junio de 2018. El estudio mostró que, en general, las delegaciones apoyan el objetivo de la propuesta, así como los métodos, los criterios y las opciones definidos por la Comisión.
7. En su reunión del 16 de noviembre de 2018, el Comité de Representantes Permanentes (Coreper) debatió el texto transaccional de la Presidencia (doc. 13875/1/18 REV 1) y autorizó que se remitiera el texto en anexo al Consejo de Competitividad del 29 de noviembre de 2018 para alcanzar una orientación general.

---

<sup>2</sup> TEN/662-EESC-2018.

### III. CONCLUSIÓN

8. Se ruega al Consejo de Competitividad que exprese su aprobación con respecto al texto (orientación general) y dé instrucciones a la Presidencia para que inicie negociaciones sobre este expediente con los representantes del Parlamento Europeo y la Comisión Europea.
-

Propuesta de

**REGLAMENTO DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO**

**Sobre el fomento de la equidad mediante [...] la transparencia para las empresas usuarias de servicios de intermediación en línea y para los usuarios de sitios web de empresas en relación con los motores de búsqueda en línea**

(Texto pertinente a efectos del EEE)

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 Europeo<sup>3</sup>,

Visto el dictamen del Comité de las Regiones<sup>4</sup>,

De conformidad con el procedimiento legislativo ordinario,

---

<sup>3</sup> DO C [...] de [...], p. [...].

<sup>4</sup> DO C [...] de [...], p. [...].

Considerando lo siguiente:

- (1) Los servicios de intermediación en línea son factores esenciales para el emprendimiento, el comercio y la innovación. A su vez, también pueden mejorar el bienestar de los consumidores y cada vez se emplean más tanto en el sector privado como en el público. Facilitan el acceso a nuevos mercados y oportunidades comerciales de modo que permiten a las empresas aprovechar las ventajas del mercado interior. Asimismo, permiten a los consumidores europeos obtener provecho de dichas ventajas, en concreto al ampliar la gama de bienes y servicios ofrecidos en línea.
  
- (2) Los servicios de intermediación en línea pueden ser cruciales para el éxito comercial de las empresas que los utilizan para llegar a los consumidores. **Por tanto, a fin de explotar plenamente los beneficios de la economía de plataformas, es importante que las empresas puedan confiar en las plataformas con las que inician relaciones comerciales. Esto es importante fundamentalmente porque** [...] la creciente intermediación de las transacciones a través de servicios en línea, fortalecida por potentes efectos de red indirectos basados en datos, conduce a que las empresas usuarias —incluidas las microempresas, pequeñas y medianas empresas— dependan cada vez más de tales servicios para llegar al cliente. A causa de esa dependencia cada vez mayor, los proveedores de los servicios de intermediación en línea a menudo cuentan con una superior capacidad de negociación, lo que les permite, en efecto, actuar unilateralmente de una manera que puede ser injusta y perjudicar a los intereses legítimos de las empresas usuarias y, de modo indirecto, también de los consumidores europeos.

- (3) Igualmente, los motores de búsqueda en línea pueden actuar como importantes fuentes de tráfico en Internet para las empresas que ofrecen bienes o servicios a los consumidores a través de sitios web. Por este motivo, pueden influir de manera significativa en el éxito comercial de dichos usuarios de sitios web corporativos que ofrecen sus bienes y servicios en línea en el mercado interior. En este sentido, la clasificación de los sitios web que elaboran los proveedores de motores de búsqueda electrónicos, incluida la de los sitios web donde las empresas usuarias ofrecen sus bienes y servicios a los consumidores, tiene un impacto significativo en la posibilidad de elección de los clientes y en los resultados comerciales de tales usuarios de sitios web de empresas. Incluso a falta de una relación contractual con estos usuarios, los proveedores de motores de búsqueda en línea pueden, por consiguiente, actuar en la práctica de una manera unilateral que puede ser injusta y perjudicar a los intereses legítimos de los usuarios de los sitios web de empresas y, de modo indirecto, también de los consumidores europeos.
- (4) La dependencia que muestran las empresas usuarias de los servicios de intermediación en línea también conduce a una situación en la que aquellas, con frecuencia, disponen de escasas posibilidades de solicitar resarcimiento cuando se cuestione la actuación unilateral de los proveedores de tales servicios. En muchos casos, los proveedores no presentan sistemas internos accesibles y efectivos con que tramitar reclamaciones. Los mecanismos alternativos actuales de resolución extrajudicial de litigios también pueden resultar ineficaces por varias razones, incluida una falta de mediadores especializados y el miedo de las empresas usuarias a las represalias.

(5) Los servicios de intermediación en línea y los motores de búsqueda en línea, así como las transacciones [...] que facilitan, cuentan con un potencial transfronterizo intrínseco y son de particular importancia para el funcionamiento apropiado del mercado interior de la Unión en el marco de la economía actual. Las prácticas comerciales potencialmente nocivas y desleales de ciertos proveedores que ofrecen dichos servicios [...] **y la ausencia de mecanismos de recurso efectivos** obstaculizan la realización plena de aquel potencial y perjudican el funcionamiento correcto del mercado interior. [...]

***(5bis.)*** Debe establecerse [...] un conjunto específico de normas obligatorias **en materia de transparencia** a nivel de la Unión para garantizar un entorno comercial en línea equitativo, predecible, sostenible y fiable dentro del mercado interior [...]. [...] **En** concreto, [...] las empresas usuarias que recurren a los servicios de intermediación en línea [...] **deben contar** con la transparencia adecuada y con posibilidades de recurso efectivo en toda la Unión, **a fin de facilitar las actividades comerciales transfronterizas dentro de la Unión, mejorar así el correcto funcionamiento del mercado interior y abordar la fragmentación que pudiera surgir en áreas específicas cubiertas por las disposiciones del presente Reglamento. Aplicando un planteamiento gradual, la Comisión debe evaluar el funcionamiento de dichas normas, en particular si es necesaria más regulación, dentro del proceso de revisión previsto en el presente Reglamento.**

- (6) [...] Dicha normativa también debe propiciar la transparencia adecuada en cuanto a la clasificación de los usuarios de sitios web de empresas en los resultados de búsqueda generados por los motores de búsqueda en línea. Al mismo **tiempo**, tales normas deben proteger la sustancial capacidad innovadora de la economía más amplia de las plataformas en línea. **Conviene aclarar que el presente Reglamento se entiende sin perjuicio del Derecho civil nacional, en particular al Derecho contractual, por ejemplo en materia de normas sobre la validez, conclusión, efectos o rescisión de contratos, en la medida en que las normas de Derecho civil nacional sean conformes con el Derecho de la Unión y en la medida en que los aspectos pertinentes no estén cubiertos por las disposiciones del presente Reglamento. Los Estados miembros deben seguir manteniendo sus prerrogativas de aplicar la normativa nacional que prohíba o sancione conductas unilaterales o prácticas comerciales desleales.**



- (7) Puesto que los servicios de intermediación en línea y los motores de búsqueda en línea suelen presentar una dimensión mundial, este Reglamento debe aplicarse a los proveedores de esos servicios con independencia de que estén establecidos en un Estado miembro o fuera de la Unión, siempre y cuando se cumplan las dos condiciones siguientes: En primer lugar, las empresas usuarias o los usuarios de los sitios web de empresas deben estar establecidos en la UE. En segundo lugar, las empresas usuarias o los usuarios de sitios web de empresas deben ofrecer, a través de la prestación de tales servicios, sus bienes o servicios a consumidores situados en la Unión, al menos, durante parte de la transacción. Si bien los consumidores han de encontrarse en la UE, no necesitan residir dentro de ella ni tener la nacionalidad de Estado miembro alguno. Así, este Reglamento no debe aplicarse si las empresas usuarias o los usuarios de sitios web de empresas no están establecidos en la Unión, ni si lo están, pero usan los servicios de intermediación en línea o los motores de búsqueda en línea para ofrecer bienes o servicios exclusivamente a consumidores situados fuera de la UE o a personas que no son consumidores. **Asimismo, el presente Reglamento debe aplicarse con independencia de la normativa que se aplique a un contrato.**
- (8) Una gran variedad de relaciones comerciales de empresas a consumidores se llevan a cabo a través de proveedores que prestan servicios polifacéticos, fundamentalmente basados en el mismo modelo comercial de consolidación de ecosistemas. A fin de abarcar los servicios pertinentes, se han de definir los servicios de intermediación en línea de manera precisa y tecnológicamente neutra. En concreto, debe tratarse de servicios de la sociedad de la información, caracterizados porque buscan facilitar el inicio de transacciones directas entre empresas usuarias y consumidores, con independencia de si en última instancia las transacciones se completan bien en línea, en el portal electrónico del proveedor de los servicios de intermediación en línea en cuestión o en el de la empresa usuaria, [...] de manera no electrónica **o si en realidad no se completan en absoluto.** Asimismo, los servicios deben prestarse sobre la base de relaciones contractuales entre los proveedores y las empresas usuarias **que ofrecen bienes o servicios a los consumidores** [...]. Ha de considerarse que existe dicha relación contractual si ambas partes interesadas expresan su intención de estar vinculadas de manera inequívoca [...] **en un soporte duradero**, sin necesidad de un acuerdo expreso por escrito.

- (9) Por tanto, entre los servicios de intermediación en línea contemplados por este Reglamento se incluyen las tiendas de comercio electrónico, por ejemplo las tiendas colaborativas en las que participen las empresas usuarias, los servicios de aplicación de software en línea, **como las tiendas de aplicaciones**, y los servicios de redes sociales en línea, **con independencia de la tecnología utilizada para prestar tales servicios. En este sentido, también podrían prestarse servicios de intermediación en línea por medio de tecnología de asistencia vocal. Tampoco es pertinente saber si esas transacciones implican o no algún pago directo, o si se completan en parte de manera no electrónica.** En cambio, este Reglamento no debe aplicarse a **servicios de intermediación en línea entre pares en los que no participen empresas usuarias, ni a servicios de intermediación en línea entre empresas exclusivamente, que no se ofrezcan a los consumidores,** ni a las herramientas de servicios publicitarios en línea **ni** a los intercambios publicitarios en línea que no se faciliten con el objetivo de propiciar el inicio de transacciones directas y que no incorporen una relación contractual con los consumidores. **Por el mismo motivo, el presente Reglamento no cubre los servicios de programas de optimización para motores de búsqueda ni los servicios que se basan en programas de bloqueo de publicidad. Asimismo, este Reglamento tampoco cubre los servicios de intermediación tecnológica en línea que conectan equipos informáticos y aplicaciones, ya que no están directamente relacionados con la prestación de bienes o servicios.** Asimismo, tampoco debe aplicarse a los servicios de pagos en línea, ya que estos por sí mismos no cumplen los requisitos pertinentes, sino que son más bien mecanismos inherentemente complementarios de la transacción para el suministro de bienes y servicios a los consumidores interesados.
- (10) De conformidad con la jurisprudencia pertinente del Tribunal de Justicia de la Unión Europea y habida cuenta de que se ha observado que a relación de dependencia de las empresas usuarias se produce principalmente en relación con los servicios de intermediación en línea que ofrecen acceso a los consumidores como personas físicas, se ha de entender que la noción de consumidor empleada para definir el ámbito de aplicación del presente Reglamento se refiere únicamente a personas físicas, que actúen con fines ajenos a su actividad comercial, negocio, oficio o profesión.

- (11) Por razones de coherencia, la definición de motor de búsqueda en línea utilizada en este Reglamento ha de armonizarse con la que se emplea en la Directiva (UE) 2016/1148 del Parlamento Europeo y del Consejo<sup>5</sup>.
- (12) A fin de proteger a las empresas usuarias de manera efectiva cuando proceda, el presente Reglamento ha de aplicarse cuando las condiciones de una relación contractual, con independencia de su nombre o forma, [...] sean **establecidas unilateralmente** [...] por el **proveedor de los servicios de intermediación en línea** [...]. La cuestión de saber si las condiciones han sido **determinadas unilateralmente** [...] debe [...] **valorarse** sobre la base de una evaluación general, y puede que no sea determinante el hecho de que se hayan negociado individualmente algunas disposiciones.
- (13) Para garantizar que los términos generales de una relación contractual permitan a las empresas usuarias determinar las condiciones comerciales de uso, finalización y suspensión de los servicios de intermediación en línea, y para garantizar la previsibilidad relativa a la relación comercial, tales condiciones han de redactarse utilizando un lenguaje **sencillo e inteligible** [...]. Se considerará que las condiciones no se han redactado utilizando un lenguaje **sencillo e inteligible** [...] si resultan vagas, son poco específicas o les falta precisión sobre aspectos comerciales pertinentes y, por lo tanto, no se proporciona a las empresas usuarias un nivel razonable de previsibilidad en relación con aspectos fundamentales de la relación contractual.

---

<sup>5</sup> Directiva (UE) 2016/1148 del Parlamento y del Consejo, relativa a las medidas destinadas a garantizar un elevado nivel común de seguridad de las redes y sistemas de información en la Unión (DO L 194 de 19.7.2016, p. 1).

(14) Garantizar la transparencia de las condiciones generales puede resultar crucial para promover relaciones comerciales sostenibles y evitar conductas desleales que perjudiquen a las empresas usuarias. Por lo tanto, los proveedores de servicios de intermediación en línea deben asegurarse también de que las condiciones se encuentren fácilmente disponibles en todas las etapas de la relación contractual, incluso para las empresas usuarias interesadas que se manifiesten en la fase precontractual. Asimismo, han de garantizar que toda modificación que se realice en dichas condiciones se notifique a las empresas usuarias **en un soporte duradero**, en un plazo fijo de notificación que sea razonable y proporcional de acuerdo con las circunstancias específicas y que sea, como mínimo, de quince días. El periodo de notificación no debe aplicarse en los casos y en la medida en que la empresa usuaria renuncie a él de manera inequívoca, o en los casos y en la medida en que haya que aplicar la modificación sin respetar el periodo de notificación en cumplimiento de una obligación legal del proveedor de servicios con arreglo al Derecho de la UE o a la normativa nacional. **No obstante, los cambios de redacción propuestos no deben incluirse en el término «modificación», puesto que no alteran el contenido ni el significado de las condiciones. La obligación de notificar las modificaciones propuestas en un soporte duradero, por ejemplo a través de correos electrónicos o de otros sistemas de comunicación que permitan, entre otras cosas, la recepción y el almacenamiento de todo tipo de mensajes, debe posibilitar a las empresas usuarias examinar estas modificaciones de forma efectiva en una fase posterior.**

(15) Para proteger a las empresas usuarias, [...] las condiciones que no cumplan la normativa no [...] **deben ser** vinculantes para las empresas usuarias interesadas, con efecto *ex tunc* [...]. [...] Sin embargo, **esto** solo debe afectar a las disposiciones específicas de las condiciones que no cumplan la normativa. Las demás disposiciones seguirán siendo válidas y aplicables en la medida en que sean **válidas y aplicables en el marco de la normativa nacional** y se puedan disociar de las disposiciones que no respeten la normativa. [...] **Conviene aclarar que el proveedor de servicios de intermediación en línea no debe basarse en las condiciones o disposiciones que no cumplan la normativa, y tampoco debe extraer derechos de las mismas. La revisión posterior del contenido de las condiciones en el marco de la normativa nacional no debe verse afectada.**

(16) Un proveedor de servicios de intermediación en línea puede contar con motivos legítimos para decidir suspender [...] la prestación de sus servicios [...] a una empresa usuaria específica, incluso excluyendo los bienes o los servicios individuales de una empresa usuaria determinada o suprimiendo efectivamente resultados de búsqueda. No obstante, dado que tales decisiones pueden afectar de manera significativa a los intereses de la empresa usuaria correspondiente, deben **transmitirse [...], antes de la suspensión o en el momento en que entre en vigor, con una declaración de motivos que explique dicha decisión en un soporte duradero.** La declaración de motivos debe permitir a las empresas usuarias determinar si existe la posibilidad de recurrir la decisión, de modo que se fortalezca su capacidad de solicitar una reparación efectiva cuando sea necesario, **en particular con vistas a la restitución de los bienes o servicios suspendidos.** [...]<sup>6</sup> La declaración de motivos debe establecer las razones [...] que fundamentan la decisión, de acuerdo con los motivos que el proveedor había dispuesto en las condiciones con antelación, y referirse de manera proporcional a las circunstancias específicas pertinentes que condujeron a dicha decisión.

---

4 [...] ]

**(16 bis) La supresión de todos los servicios de intermediación en línea y la correspondiente supresión de los datos facilitados para el uso de dichos servicios o generados mediante su prestación, representan una pérdida de información esencial que podría tener un efecto significativo para las empresas usuarias y menoscabar su capacidad para ejercer adecuadamente otros derechos reconocidos por el presente Reglamento. Por consiguiente, el proveedor de servicios de intermediación en línea debe proporcionar a la empresa de que se trate una declaración de motivos en un soporte duradero, al menos 30 días antes de que surta efecto la rescisión de la totalidad de sus servicios de intermediación en línea. No obstante, dicho periodo de notificación no se aplicará en aquellos casos en los que, por motivos legales, el proveedor de servicios de intermediación en línea esté obligado a rescindir la prestación de la totalidad de sus servicios de intermediación en línea a una empresa usuaria determinada. Asimismo, el periodo de notificación de 30 días no se aplicará cuando un proveedor de servicios de intermediación en línea invoque sus derechos de rescisión con arreglo al Derecho nacional y de conformidad con el Derecho de la Unión que permiten la rescisión inmediata cuando, teniendo en cuenta todas las circunstancias del caso específico y sopesando los intereses de ambas partes, no se pueda esperar razonablemente que continúe la relación contractual hasta la finalización acordada o hasta que expire el periodo de notificación. A fin de garantizar la proporcionalidad, los proveedores de servicios de intermediación en línea, cuando sea razonable y técnicamente viable, deben poder ejecutar la suspensión o la rescisión parcial de sus servicios, por ejemplo mediante la exclusión de bienes o servicios concretos de una empresa usuaria. La suspensión y rescisión total constituye la medida más severa.**

(17) La clasificación de los bienes y servicios elaborada por los proveedores de servicios de intermediación en línea tiene un impacto sustancial en la capacidad de elección de los consumidores y, por ello, en el éxito comercial de las empresas usuarias que ofrecen esos bienes y servicios al consumidor. **Por clasificación se entiende la colocación relativamente destacada de las ofertas de empresas usuarias o la relevancia otorgada a los resultados de búsqueda presentados, organizados o comunicados por los proveedores de servicios de intermediación en línea o por los proveedores de motores de búsqueda en línea, que resulten del empleo de mecanismos de secuenciación algorítmica, calificación o reseña, énfasis visual u otras herramientas de resalte o combinaciones de las mismas.** En consecuencia, los proveedores de servicios de intermediación en línea deben establecer previamente los parámetros principales que determinan la clasificación a fin de incrementar la previsibilidad para las empresas usuarias, facilitarles mejor comprensión de cómo funciona el mecanismo de clasificación, y permitirles comparar las prácticas de clasificación de varios proveedores. Debe entenderse que el concepto de parámetro principal hace referencia a los criterios generales, procesos, indicaciones específicas incorporadas en los algoritmos u otros mecanismos de ajuste o degradación que se utilicen en la clasificación.



**(17 bis)** Asimismo, la descripción de los parámetros principales que determinan la clasificación debe especificar si las empresas usuarias pueden influir en la clasificación de manera activa mediante remuneración, así como cuáles son los efectos relativos de aplicar esa medida.

**La remuneración podría referirse, en este sentido, a los pagos realizados con el objetivo principal o exclusivo de mejorar la clasificación, así como la remuneración indirecta en forma de aceptación por una empresa de obligaciones adicionales de cualquier tipo que pudieran tener ese efecto práctico, como el uso de características premium o servicios auxiliares. El contenido de la descripción, incluido el número y tipo de los parámetros principales, puede experimentar, en consecuencia, grandes variaciones en función de los servicios específicos de intermediación en línea o de los motores de búsqueda en línea de que se trate, aunque [...] debe permitir a las empresas usuarias entender de manera clara cómo el mecanismo de clasificación tiene en cuenta las características de los bienes o servicios reales que aquellas ofrecen, además de su importancia para los consumidores de los servicios específicos de intermediación en línea. Los indicadores empleados para medir la calidad de los bienes o servicios de las empresas, el uso de editores y su capacidad para influir en la clasificación de dichos bienes o servicios, la amplitud de los efectos de la remuneración en la clasificación y los elementos que no están relacionados, o solo lo están lejanamente, con el producto o servicio en sí, tales como las características de presentación de la oferta en línea, podrían constituir ejemplos de parámetros principales que, cuando se incluyen en la descripción general del mecanismo de clasificación con un lenguaje sencillo e inteligible, deberían ayudar a las empresas usuarias a comprender su funcionamiento de la forma adecuada requerida.**

(18) Igualmente, la clasificación de los sitios web elaborada por los proveedores de motores de búsqueda en línea, sobre todo la de los sitios web donde las empresas ofrecen sus bienes y servicios a los consumidores, tiene un impacto sustancial en la capacidad de elección de los clientes y en los resultados comerciales de usuarios de sitios web de empresas. Por consiguiente, los proveedores de motores de búsqueda en línea deben facilitar una descripción de los parámetros principales que rigen la clasificación de todos los sitios web indexados **y la importancia relativa de dichos parámetros principales frente a otros**, incluidos los de los usuarios de sitios web de empresas, así como de otros sitios web. En el caso de los motores de búsqueda en línea, además de indicar las características de los bienes y servicios y su importancia para los consumidores, esta descripción también debe permitir a los usuarios de sitios web de empresas entender de manera adecuada si, y en su caso cómo y en qué medida, se tienen en cuenta ciertas características del diseño del sitio web, por ejemplo, si están optimizados para su visualización en dispositivos móviles de telecomunicación, **y debe incluir también una explicación de las posibilidades que tienen las empresas usuarias de ejercer una influencia activa en la clasificación mediante remuneración, y de sus efectos relativos**. A falta de una relación contractual entre los proveedores de los motores de búsqueda en línea y los usuarios de sitios web de empresas, la descripción debe estar disponible al público en una ubicación clara y de fácil acceso en el motor de búsqueda en línea pertinente. **No deben entenderse como zonas de acceso fácil y público las zonas de los sitios web en las que los usuarios tengan que iniciar sesión o registrarse**. A fin de garantizar la previsibilidad para los usuarios de sitios web de empresas, la descripción también debe estar actualizada, y que se puedan identificar fácilmente todos los cambios realizados en los parámetros principales.

**(18 bis) Los proveedores de servicios de intermediación en línea o de motores de búsqueda en línea no deben estar obligados a revelar el funcionamiento detallado de sus mecanismos de clasificación, incluidos los algoritmos, con arreglo al presente Reglamento. De la misma forma tampoco debe menoscabarse su capacidad para actuar frente a manipulaciones de la clasificación efectuadas de mala fe por terceros, incluso en interés de los consumidores. Dichos intereses deben protegerse mediante una descripción general de los parámetros de clasificación principales, al tiempo que se propicia que las empresas usuarias y los usuarios de sitios web corporativos adquieran una comprensión adecuada del funcionamiento de la clasificación en el contexto del uso que hagan de servicios específicos de intermediación en línea o de motores de búsqueda en línea. A fin de garantizar el cumplimiento del objetivo del presente Reglamento, la toma en consideración de los intereses comerciales de los proveedores de servicios de intermediación en línea o de los motores de búsqueda en línea nunca debe conllevar, por tanto, la negativa a la revelación de los parámetros principales que rigen la clasificación. En este sentido, [...] la descripción que se facilite debe basarse, al menos, en datos reales sobre la importancia de los parámetros de clasificación utilizados. Cuando los parámetros principales o la información sobre su importancia relativa se consideren secretos comerciales, será de aplicación el artículo 1, apartado 2, letra b), de la Directiva (EU) 2016/943.**

- (19) Si un proveedor de servicios de intermediación en línea ofrece por sí mismo ciertos bienes o servicios a los consumidores a través de sus propios servicios de intermediación en línea, o lo hace a través de una empresa usuaria que esté bajo su control, tal proveedor puede competir de manera directa con otras empresas usuarias que utilicen sus servicios de intermediación en línea y que no estén bajo el control del proveedor. En tales situaciones, en concreto es importante que el proveedor de servicios de intermediación en línea actúe de manera transparente y facilite una descripción de cualquier trato diferenciado, ya sea por medios jurídicos, comerciales o técnicos, que pueda dar en relación con sus bienes o servicios en comparación con aquellos ofrecidos por otras empresas usuarias. Para asegurar la proporcionalidad, esta obligación debe aplicarse a escala de todos los servicios generales de intermediación en línea, en vez del nivel de los bienes o los servicios individuales facilitados a través de aquellos.
- (20) La capacidad de acceder a los datos, incluidos los datos personales, y de usarlos puede crear valor de manera significativa en la economía de las plataformas en línea, **tanto de forma general como para las empresas usuarias y los servicios de intermediación en línea de que se trate.** Así, es de importancia que los proveedores de servicios de intermediación en línea indiquen a las empresas usuarias una descripción clara sobre el ámbito de aplicación, el carácter y las condiciones del acceso y uso de ciertas categorías de datos. La descripción debe ser proporcional y puede referirse a las condiciones generales de acceso, en vez de constituir una identificación exhaustiva de datos o categorías de datos reales, a fin de permitir a las empresas comprender si pueden usar dicha información para potenciar su creación de valor, también al elegir servicios de datos prestados por terceros. **Dichas medidas de transparencia podrían contribuir a aumentar el intercambio de datos y a reforzar, como fuente esencial de innovación y crecimiento, los objetivos de crear un espacio europeo común de datos.** El tratamiento de los datos personales debe respetar las **normas de la Unión relativas a la protección de datos, especialmente** el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo<sup>7</sup>.

---

<sup>7</sup> 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) (Texto pertinente a efectos del EEE) (DO L 119 de 4.5.2016, p. 1).

- (21) En ciertos casos, los proveedores de servicios de intermediación en línea pueden limitar en sus condiciones la capacidad de las empresas usuarias de ofrecer bienes o servicios a los consumidores en condiciones más favorables por medios distintos a tales servicios de intermediación en línea. Si se dieran tales circunstancias, los proveedores interesados deben establecer los motivos por los que aplican esa medida, sobre todo en relación con las consideraciones económicas, comerciales o jurídicas principales que motivan tales restricciones. Sin embargo, no debe entenderse que esta obligación de transparencia tenga repercusiones en la evaluación de la legalidad de dichas restricciones con arreglo a otras normas del Derecho de la Unión o de los Estados miembros adoptadas de acuerdo con el Derecho de la Unión, incluso en los ámbitos de la competencia y las prácticas comerciales desleales, así como en la aplicación de dicha normativa.
- (22) Para permitir a las empresas usuarias, incluidas aquellas para las que se haya suspendido o finalizado el uso de los servicios pertinentes de intermediación en línea, acceder a mecanismos inmediatos, adecuados y efectivos de recurso, los proveedores de intermediación en línea deben facilitar un sistema interno de tramitación de reclamaciones. Este sistema interno debe tener por objetivo asegurar que el proveedor de servicios de intermediación en línea y la empresa pertinente puedan resolver de manera bilateral una proporción significativa de las reclamaciones. Asimismo, al garantizar que los proveedores de servicios de intermediación en línea publiquen información sobre el funcionamiento y la efectividad de su sistema interno de tramitación de reclamaciones, se ayudará a las empresas a entender los tipos de problemas que pueden surgir en el marco de la prestación de diferentes servicios de intermediación en línea, así como la posibilidad de alcanzar una resolución bilateral rápida y efectiva.

(23) Los requisitos que establece el presente Reglamento en relación con los sistemas internos de tramitación de reclamaciones tienen el objetivo de permitir a los proveedores de servicios de intermediación en línea contar con un grado razonable de flexibilidad al utilizar dichos sistemas y gestionar las reclamaciones individuales, de manera que la carga administrativa sea mínima. Además, tales sistemas deben permitir a los proveedores de servicios de intermediación en línea responder, cuando proceda, de manera proporcional ante cualquier uso de mala fe que determinadas empresas usuarias pudieran pretender en relación con los sistemas antes mencionados. [...] Teniendo en cuenta los costes de establecer y gestionar estos sistemas, resulta apropiado que quede exento de dichas obligaciones todo proveedor de servicios de intermediación en línea que constituya una pequeña empresa, de conformidad con las disposiciones pertinentes de la Recomendación 2003/361/CE de la Comisión<sup>8</sup>. **Las normas en materia de consolidación que se establecen en la Recomendación garantizan que se evite una posible elusión. Esta exención no debe afectar al derecho que tienen dichas empresas de crear, de forma voluntaria, un sistema interno de tramitación de reclamaciones que cumpla con lo dispuesto en el presente Reglamento.**

---

<sup>8</sup> [...]

(24) La mediación puede ofrecer a los proveedores de servicios de intermediación en línea y a las empresas que recurren a ellos un medio para resolver los litigios de manera satisfactoria, sin tener que interponer extensos y costosos procedimientos judiciales. Por esta razón, los proveedores de servicios de intermediación en línea deben propiciar la mediación, en concreto, designando[...] **al menos a dos mediadores públicos o privados** con los que estén dispuestos a colaborar. **El número mínimo de mediadores que deben designarse tiene por objetivo salvaguardar su neutralidad.** Solo debe designarse a mediadores que presten sus servicios desde una ubicación fuera de la Unión Europea si se garantiza que el uso de esos servicios no priva en modo alguno a las empresas de toda protección jurídica que se les ofrezca con arreglo al Derecho de la Unión o al de los Estados miembros, incluidos los requisitos de este Reglamento y la normativa aplicable en materia de protección de datos personales y secretos comerciales. Para que la mediación resulte accesible, equitativa y tan rápida, eficiente y efectiva como sea posible, tales mediadores deben cumplir una serie de criterios. **No obstante, los proveedores de servicios de intermediación en línea y las empresas usuarias deben seguir teniendo libertad para designar conjuntamente a cualquier mediador de su elección después de que haya surgido un litigio entre ellos. De conformidad con la Directiva (UE) n.º 2008/52, la mediación a que se refiere el presente Reglamento debe ser un procedimiento voluntario, en el sentido de que las partes se responsabilizan de él y pueden empezarlo y terminarlo en cualquier momento. No obstante su carácter voluntario, los proveedores de servicios de intermediación en línea deben estudiar de buena fe las solicitudes de recurso a la mediación previstas por el presente Reglamento.**

- (25) Los proveedores de servicios de intermediación en línea deben soportar una proporción razonable de los costes totales de la mediación, teniendo en cuenta todos los aspectos pertinentes del procedimiento en cuestión. Para ello, el mediador deber sugerir la proporción razonable en el caso individual. [...] **Teniendo en cuenta los costes y la carga administrativa asociada a la necesidad de designar a los mediadores en las condiciones, resulta apropiado que quede exento de dicha obligación todo proveedor de servicios de intermediación en línea que constituya una pequeña empresa, de conformidad con las disposiciones pertinentes de la Recomendación 2003/361/CE de la Comisión. Las normas en materia de consolidación que se establecen en la Recomendación garantizan que se evite una posible elusión. No obstante, ello no debería afectar al derecho de dichas empresas a designar en sus condiciones a los mediadores que cumplan los criterios establecidos en el presente Reglamento.**
- (26) A fin de facilitar la resolución de litigios relativos a la prestación de servicios de intermediación en línea usando la mediación dentro de la UE, la Comisión debe alentar el establecimiento de organizaciones de mediación especializadas, que actualmente son pocas. La participación de mediadores especializados en servicios de intermediación en línea y motores de búsqueda en línea, así como en los sectores específicos en los que se prestan esos servicios, fortalecerá la confianza de ambas partes en el proceso de mediación e incrementará las probabilidades de alcanzar una solución rápida, justa y satisfactoria.



(27) Varios factores, por ejemplo, la falta de recursos financieros, el miedo a las represalias, y las cláusulas exclusivas de selección de ley y selección de foro en las condiciones, pueden reducir la efectividad de los mecanismos de recurso existentes, sobre todo aquellos que exigen a las empresas usuarias o a los usuarios de sitios web de empresas que actúen de manera individual e identificable. Para garantizar la aplicación efectiva de este Reglamento, debe otorgarse a las organizaciones, las asociaciones que representan a las empresas usuarias o a los usuarios de sitios web de empresas y a ciertos organismos públicos establecidos en los Estados miembros la posibilidad de recurrir a los tribunales nacionales **de conformidad con el Derecho interno, que comprende también los requisitos procedimentales nacionales**. Estos procedimientos deben tener por objeto impedir o prohibir la infracción de las normas establecidas en el presente Reglamento, así como evitar daños futuros que podrían socavar las relaciones comerciales sostenibles en el marco de la economía de las plataformas en línea. Para asegurar que esas organizaciones o asociaciones ejerciten su derecho de manera efectiva y apropiada, han de cumplir ciertos criterios. **Concretamente, han de estar correctamente constituidas según el Derecho de un Estado miembro, han de tener naturaleza no lucrativa y han de perseguir sus objetivos de manera continuada. Estos requisitos deben servir para evitar la constitución ad hoc de organizaciones o asociaciones para fines o acciones concretos o para obtener un beneficio. Asimismo, la divulgación completa y pública de información sobre sus miembros, su estructura de gobernanza y sus finanzas deberán evitar cualquier influencia indebida de terceras partes que proporcionen financiación. Para evitar el conflicto de intereses, las organizaciones o asociaciones que representan a las empresas usuarias o a los usuarios de sitios web de empresas no deben aceptar financiación de proveedores de servicios de intermediación en línea o de cualquier motor de búsqueda en línea.** Considerando la condición particular de los organismos públicos pertinentes en los Estados miembros donde se han establecido, solo debe exigirse que, de conformidad con la normativa correspondiente del Derecho nacional, se haya encargado a tales organismos la responsabilidad de acudir a los tribunales para servir el interés colectivo de las partes interesadas o el interés general, sin necesidad de aplicar los criterios antes mencionados a tales organismos públicos.

**(27 bis) Deben comunicarse a la Comisión las organizaciones, asociaciones y organismos públicos que, en opinión de los Estados miembros, deban estar en condiciones de poder presentar una demanda con arreglo al presente Reglamento. Los Estados miembros deben incluir en dicha comunicación una referencia concreta a las disposiciones nacionales pertinentes aplicadas para la constitución de la organización, asociación u organismo público y, en caso necesario, incluir una referencia al registro público pertinente en el que esté registrada la organización o asociación. Esta opción adicional de designación por los Estados miembros debe brindar un cierto nivel de seguridad jurídica y previsibilidad en el que puedan confiar las empresas usuarias y los usuarios de sitios web corporativos. Además, tiene como objetivo hacer más eficientes y más breves los procedimientos judiciales, lo que parece adecuado en este contexto. La Comisión debe velar por la publicación de una lista de estas organizaciones, asociaciones y organismos públicos en el *Diario Oficial de la Unión Europea*, que debe servir como prueba fehaciente de la capacidad jurídica de la organización, asociación u organismo público que acude a los tribunales. En caso de que existan dudas sobre alguna designación, corresponderá al Estado miembro que haya designado a la organización, la asociación o el organismo público realizar la investigación. Las organizaciones, asociaciones y organismos públicos no designados por los Estados miembros deben tener la posibilidad de presentar una demanda ante los tribunales nacionales a reserva del estudio de la capacidad jurídica en función de los criterios establecidos en el presente Reglamento.** Estas acciones no afectarán en modo alguno al derecho de las empresas usuarias y de los usuarios de sitios web de empresas a iniciar un procedimiento judicial individualmente.

**(27 ter) Existen ya diversos sistemas de ejecución en los Estados miembros, y estos no deben verse obligados a crear nuevos organismos nacionales de ejecución. Los Estados miembros han de contar con la posibilidad de asignar la ejecución del presente Reglamento a las autoridades existentes, entre las que se encuentran los tribunales. Este Reglamento no debe obligar a los Estados miembros a contemplar la posibilidad de ejecución de oficio o de imposición de multas.**

- (28) Los códigos de conducta, ya estén elaborados por los proveedores de servicios interesados o por las organizaciones o asociaciones que los representan, pueden contribuir a la aplicación correcta de este Reglamento, motivo por el cual debe alentarse su adopción. Al elaborar los códigos de conducta, habiendo realizado consultas con todos los interesados pertinentes, se tomarán en consideración los rasgos específicos de los sectores involucrados, así como las características particulares de las microempresas, pequeñas y medianas empresas. **Por tanto, dichos códigos de conducta deben estar redactados de forma objetiva y no discriminatoria para evitar barreras a la entrada innecesarias**
- (29) La Comisión debe evaluar periódicamente la aplicación del presente Reglamento, en particular con vistas a determinar si es preciso modificarlo a la luz de los correspondientes avances tecnológicos o comerciales. **Con el objetivo de disponer de amplia información sobre dichos avances, la evaluación debe tener en cuenta las experiencias de los Estados miembros y de las partes interesadas pertinentes.**
- (30) Cuando se facilite la información requerida en virtud del presente Reglamento, se tendrán en cuenta en la medida de lo posible las necesidades particulares de las personas con discapacidad, de acuerdo con la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad<sup>9</sup>.
- (31) Dado que el objetivo del presente Reglamento, a saber, **regular determinados aspectos de la transparencia y posibilidades de recurso para** asegurar un entorno comercial en línea equitativo, predecible, sostenible y fiable, no puede ser alcanzado de manera suficiente por los Estados miembros, sino que, debido a su dimensión y a sus efectos, puede lograrse mejor a escala de la Unión, esta puede adoptar medidas, de acuerdo con el principio de subsidiariedad establecido 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.

---

<sup>9</sup> Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, disponible en <https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html>

(32) [...]

(33) El presente Reglamento busca garantizar el pleno respeto del derecho a la tutela judicial efectiva y a un juez imparcial, así como promover la aplicación de la libertad de empresa, ambas disposiciones previstas en los artículos 47 y 16, respectivamente, de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea.

HAN ADOPTADO EL PRESENTE REGLAMENTO:

*Artículo 1*

***Objeto y ámbito de aplicación***

1. **El objetivo del** presente Reglamento **es contribuir al funcionamiento adecuado del mercado interior mediante [...]** **el establecimiento de [...]** normas para asegurar que se conceden opciones apropiadas de transparencia y de recurso a las empresas usuarias de servicios de intermediación en línea y a los usuarios de sitios web de empresas en relación con los motores de búsqueda en línea.
2. El presente Reglamento se aplicará a los servicios de intermediación en línea y a los motores de búsqueda en línea que se faciliten o cuyo uso se proponga a las empresas usuarias y los usuarios de sitios web de empresas, respectivamente, cuyo establecimiento principal o residencia se sitúe en la Unión y que, por medio de servicios de intermediación en línea o motores de búsqueda en línea, ofrezcan bienes o servicios a los consumidores ubicados en la Unión, con independencia de dónde estén establecidos o residan los proveedores de dichos servicios **y con independencia de la normativa aplicable.**

- 3. El presente Reglamento se entenderá sin perjuicio de las normas nacionales que, de conformidad con el Derecho de la Unión, prohíben o sancionan la conducta unilateral o las prácticas comerciales desleales. El presente Reglamento se entenderá sin perjuicio del Derecho civil nacional, en particular el Derecho contractual, por ejemplo a las normas en materia de validez, conclusión, efectos o rescisión de contratos, en la medida en que las normas de Derecho civil nacional sean conformes con el Derecho de la Unión y en la medida en que los aspectos de que se trate no estén regulados por las disposiciones del presente Reglamento.**
- 4. El presente Reglamento se entenderá sin perjuicio del Derecho de la Unión aplicable en los ámbitos de la cooperación judicial en materia civil, la competencia, la protección de datos, la protección de secretos comerciales, la protección del consumidor, el comercio electrónico y los servicios financieros.**

## *Artículo 2*

### *Definiciones*

A efectos del presente Reglamento, se entenderá por:

- (1) «empresa usuaria», toda persona física o jurídica que ofrece bienes o servicios a los consumidores a través de servicios de intermediación en línea con fines relativos a su comercio, negocio, oficio o profesión;
- (2) «servicios de intermediación en línea», los servicios que cumplen todos estos requisitos:
  - (a) constituyen servicios de la sociedad de la información según lo previsto en el artículo 1, apartado 1, letra b), de la Directiva (UE) 2015/1535 del Parlamento Europeo y del Consejo<sup>10</sup>;

---

<sup>10</sup> Directiva (UE) 2015/1535 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 9 de septiembre de 2015, por la que se establece un procedimiento de información en materia de reglamentaciones técnicas y de reglas relativas a los servicios de la sociedad de la información (DO L 241 de 17.9.2015, p. 1).

- (b) permiten a las empresas ofrecer bienes o servicios a los consumidores, con el objetivo de facilitar el inicio de transacciones directas entre dichas empresas y clientes, con independencia de dónde aquellas se finalicen en última instancia;
- (c) se prestan a las empresas usuarias sobre la base de relaciones contractuales entre [...] el proveedor de los servicios y [...] las empresas usuarias, **que ofrecen bienes o [...] servicios a los consumidores** [...];
- (3) «proveedor de servicios de intermediación en línea», toda persona física o jurídica que presta u ofrece prestar servicios de intermediación en línea a las empresas usuarias;
- (4) «consumidor», toda persona física que actúa con fines ajenos a su actividad comercial, negocio, oficio o profesión;
- (5) «motor de búsqueda en línea», un servicio digital que permite a los usuarios 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, 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;
- (6) «proveedor de motores de búsqueda en línea», toda persona física o jurídica que ofrece motores de búsqueda en línea a los consumidores o que les propone el uso de aquellos;
- (7) «usuario de un sitio web de empresa», toda persona física o jurídica que usa [...] **una interfaz en línea, a saber, cualquier programa informático, incluido un sitio web o partes de un sitio web, y aplicaciones, incluidas las aplicaciones para móviles,** para ofrecer bienes o servicios a los consumidores con fines relativos a su comercio, negocio, oficio o profesión;

- (8) «clasificación», la colocación relativamente destacada de los bienes o servicios ofrecidos [...] realizada por medio de servicios de intermediación en línea o [...] **la relevancia que dan a los resultados de búsqueda** los motores de búsqueda en línea, tal y como los proveedores de servicios de intermediación en línea o los proveedores de motores de búsqueda en línea, respectivamente, los presentan, organizan o comunican [...], con independencia de los medios tecnológicos empleados para tal presentación, organización o comunicación;
- (9) «control», la propiedad de una empresa o la capacidad de influir en ella decisivamente, según lo dispuesto en el artículo 3, apartado 2, del Reglamento (CE) n.º 139/2004 del Consejo<sup>11</sup>;
- (10) «condiciones», todas las condiciones [...] **o especificaciones** con independencia de su nombre o forma, que rigen la relación contractual entre el proveedor de servicios de intermediación en línea y las empresas usuarias, establecidas unilateralmente por el proveedor de los servicios de intermediación en línea.
- (11) «mediación», cualquier procedimiento estructurado tal y como define el artículo 3, letra a, de la Directiva (UE) 2008/52 del Parlamento Europeo y del Consejo sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles.**
- (12) «soporte duradero», todo medio que permita a las empresas usuarias almacenar información que se les transmita personalmente de forma que en el futuro pueda recuperarla fácilmente y durante un período de tiempo acorde con los fines de dicha información y que permita la reproducción de la información almacenada sin cambios.**

---

<sup>11</sup> Reglamento (CE) n.º 139/2004 del Consejo, de 20 de enero de 2004 sobre el control de las concentraciones entre empresas («Reglamento comunitario de concentraciones») (DO L 24 de 29.1.2004, p. 1).

*Artículo 3*

**Previsibilidad de las condiciones**

1. Los proveedores de servicios de intermediación en línea se asegurarán de que sus condiciones:
  - (a) están redactadas de manera [...] **sencilla e inteligible**;
  - (b) se encuentran fácilmente disponibles para las empresas usuarias en todas las etapas de la relación contractual con el proveedor de servicios de intermediación en línea, incluso en la fase precontractual;
  - (c) estipulan las razones [...] en las que se basan las decisiones de suspender o rescindir, de manera total o parcial, la prestación de los servicios de intermediación en línea a las empresas usuarias.

2. [...]

[...] Los proveedores de servicios de intermediación en línea notificarán **en un soporte duradero** a las empresas usuarias de que se trate toda modificación [...] **propuesta** de sus condiciones.

Los cambios **propuestos** no se aplicarán antes de que finalice el periodo de notificación, que será razonable y proporcional a la naturaleza y el alcance de los cambios previstos, así como a las consecuencias para la empresa usuaria afectada. El periodo de notificación será de, al menos, quince días desde la fecha en que el proveedor de los servicios de intermediación en línea comunique a las empresas usuarias afectadas las modificaciones [...] **propuestas**.

Las empresas podrán renunciar al periodo de notificación establecido en el segundo párrafo, bien por escrito o mediante una clara acción afirmativa, **en cualquier momento tras la notificación**.



3. [...] **Las condiciones, o sus disposiciones específicas, que no cumplan con los requisitos del apartado 1, así como las modificaciones de las condiciones que realice un proveedor de servicios de intermediación en línea de manera contraria a las disposiciones del apartado 2 no serán vinculantes para la empresa usuaria de que se trate.**
4. [...] **Si** un proveedor de servicios de intermediación en línea está sujeto a una obligación [...] **legal** que le exige modificar las condiciones de un modo que no le permita respetar el periodo de notificación indicado en el segundo párrafo del apartado **2** [...], **no se aplicará dicho periodo de notificación.**

*Artículo 4*

***Suspensión y rescisión***

[...] [...]

[...] [...]

- 1. Si un proveedor de servicios de intermediación en línea decide suspender para una determinada empresa la prestación de sus servicios de intermediación en línea relacionados con los bienes o servicios ofrecidos por dicha empresa, le proporcionará a esta, antes de o en el momento de la entrada en vigor de la suspensión, una declaración de los motivos que justifiquen la decisión en un soporte duradero.**
  
- 2. Si un proveedor de servicios de intermediación en línea decide rescindir la prestación de todos sus servicios a una determinada empresa usuaria, le proporcionará a esta, al menos treinta días antes de que la rescisión entre en vigor, una declaración de los motivos que justifiquen la decisión en un soporte duradero.**
  
- 3. El periodo de notificación contemplado en el apartado 2 no será de aplicación en los siguientes casos:**
  - (a) Si un proveedor de servicios de intermediación en línea está sujeto a una obligación legal que le exige rescindir la prestación de todos sus servicios de intermediación en línea a una empresa usuaria determinada de un modo que no le permita respetar el periodo de notificación, o**
  
  - (b) Si un proveedor de servicios de intermediación en línea ejercita su derecho de rescisión por una razón imperiosa en virtud de una ley nacional que esté en conformidad con el Derecho de la Unión.**

**El proveedor de servicios de intermediación en línea proporcionará a la empresa usuaria sin demora indebida una declaración de los motivos que justifiquen la decisión en un soporte duradero.**

4. **La declaración de motivos mencionada en los apartados 1 y 2 harán referencia a los hechos o las circunstancias específicos que condujeron a que el proveedor de servicios de intermediación en línea tomara esa decisión, así como una mención a las razones en las que se fundamenta la decisión, tal como se establece en el artículo 3, apartado 1, letra c).**

*Artículo 5*

**Clasificación**

1. Los proveedores de servicios de intermediación en línea señalarán en sus condiciones los parámetros principales que rigen la clasificación y [...] la importancia relativa superior de determinados parámetros.  
  
[...]
  2. Los proveedores de motores de búsqueda en línea expondrán para los usuarios de sitios web de empresas los parámetros principales que determinan la clasificación **y la importancia relativa superior de determinados parámetros**, presentando una descripción de acceso fácil y público, redactada de manera **sencilla e inteligible** [...], en relación con los motores de búsqueda en línea que ofrecen. La descripción debe mantenerse actualizada.
- 2 bis. Si entre los parámetros principales figura la posibilidad de que las empresas usuarias o los usuarios de sitios web de empresas influyan en la clasificación remunerando directa o indirectamente al proveedor correspondiente, este también expondrá una descripción de dicha posibilidad y de los efectos que surta la remuneración en la clasificación, de conformidad con los requisitos que figuran en los apartados 1 y 2.**

3. Las descripciones indicadas en los apartados 1, [...] 2 **v 2 bis** serán suficientes para permitir a las empresas usuarias o a los usuarios de sitios web de empresas entender de manera clara si el mecanismo de clasificación tiene en cuenta lo siguiente y, en caso afirmativo, cómo y en qué medida:
  - (a) las características de los bienes y servicios ofrecidos a los consumidores por medio de los servicios de intermediación en línea o el motor de búsqueda en línea;
  - (b) la importancia de tales características para los consumidores;
  - (c) en cuanto a los motores de búsqueda en línea, las características de diseño de los sitios web utilizados por los usuarios corporativos.
4. [...]

#### *Artículo 6*

#### ***Tratamiento diferenciado***

1. Los proveedores de servicios de intermediación en línea incluirán en sus condiciones una descripción de todo trato diferenciado que den o puedan dar, por una parte, en relación con los bienes o servicios que esos mismos proveedores u otras empresas que estén bajo su control ofrezcan a los consumidores a través de tales servicios de intermediación en línea y, por otra parte, en relación con otras empresas usuarias.
2. Cuando proceda, la descripción que se exige en virtud del apartado 1 abarcará [...] **en particular** todo trato diferenciado a través de medidas específicas o conductas del proveedor de servicios de intermediación en línea, con respecto a cualquiera de los siguientes aspectos:

- a) el acceso que el proveedor o las empresas usuarias que estén bajo su control puedan tener a datos personales u otro tipo de información, que proporcionen las empresas usuarias o los consumidores para utilizar los servicios de intermediación en línea, o que se generen durante la prestación de estos;
- b) la clasificación;
- c) toda remuneración directa o indirecta percibida por el uso de los servicios de intermediación en línea;

el acceso a [...] las condiciones o [...] **a cualquier remuneración directa o indirecta percibida por** el uso de servicios que están directamente conectados a los servicios de intermediación en línea en cuestión o que los complementan.

#### *Artículo 7*

#### ***Acceso a los datos***

1. Los proveedores de servicios de intermediación en línea incorporarán en sus condiciones una descripción de las condiciones técnicas y contractuales de acceso, o, que tengan o no tengan las empresas usuarias a datos personales u otro tipo de información, que proporcionen las empresas usuarias o los consumidores para utilizar los servicios de intermediación en línea de que se trate, o que se generen durante la prestación de tales servicios.
2. Mediante la descripción a la que se refiere el apartado 1, los proveedores de servicios de intermediación en línea informarán a las empresas de manera clara, [...] **en particular,** sobre lo siguiente:
  - a) si el proveedor de servicios de intermediación en línea tiene acceso a los datos personales u otro tipo de información, que proporcionen las empresas usuarias o los consumidores para utilizar dichos servicios o que se generen durante la prestación de estos, y en caso afirmativo, a qué categoría de datos accede y en qué condiciones **y si se facilitan dichos datos a terceros;**

- b) si una empresa usuaria tiene acceso a los datos personales u otro tipo de información que facilite esa misma empresa para usar los servicios de intermediación en línea, o que se generen durante la prestación de los servicios a la empresa usuaria y a quienes consumen sus bienes o servicios, y en caso afirmativo, a qué categoría de datos accede y en qué condiciones;
- c) si, además de la letra b), una empresa usuaria tiene acceso a los datos personales u otro tipo de información, incluso de forma agregada, proporcionados por todas las empresas usuarias y consumidores que usan los servicios de intermediación en línea o producidos durante la prestación de estos a esas empresas y consumidores, y en caso afirmativo, a qué categoría de datos accede y en qué condiciones.

#### *Artículo 8*

##### ***Restricciones a la oferta de condiciones diferentes por otros medios***

1. Si los proveedores de servicios de intermediación en línea, durante la prestación de estos, restringen, **de conformidad con el Derecho nacional**, la capacidad de las empresas usuarias de ofrecer los mismos bienes y servicios a los consumidores con condiciones distintas empleando medios distintos a aquellos servicios de intermediación, explicarán en sus condiciones los motivos que justifiquen esa restricción y los pondrán fácilmente a disposición del público. Entre estas razones, se detallarán las principales consideraciones económicas, comerciales o jurídicas que fundamenten la restricción.
2. La obligación fijada en el apartado 1 se entenderá sin perjuicio de las prohibiciones o limitaciones a la imposición de ese tipo de restricciones que se deriven de aplicar otras normas de la Unión o de la normativa nacional conforme al Derecho de la Unión a la que estén sometidos los proveedores de servicios de intermediación en línea.

## *Artículo 9*

### ***Sistema interno de tramitación de reclamaciones***

1. Los proveedores de servicios de intermediación en línea establecerán un sistema interno para tramitar las reclamaciones de las empresas.

Este sistema se pondrá fácilmente a disposición de las empresas usuarias. Asimismo, permitirá a estas presentar reclamaciones directamente al proveedor en relación con cualquiera de los siguientes problemas:

- a) supuesto incumplimiento que haya cometido el proveedor respecto de cualquier obligación legal fijada por el presente Reglamento que [...] afecte a la empresa reclamante;
- b) problemas tecnológicos que estén relacionados directamente con la prestación de los servicios de intermediación en línea y que afecten a la empresa reclamante [...];
- c) medidas específicas o conductas del proveedor que estén directamente vinculadas a la prestación de los servicios de intermediación en línea y que afecten [...] al reclamante.

2. Como parte del sistema interno de tramitación de reclamaciones, los proveedores de servicios de intermediación en línea:

- a) considerarán debidamente las reclamaciones presentadas y el seguimiento que puedan tener que dar a estas para tratar el problema de manera apropiada y proporcional a su importancia y complejidad;
- b) procesarán las reclamaciones rápida y efectivamente teniendo en cuenta la importancia y complejidad del problema planteado;
- c) comunicarán al reclamante el resultado de la tramitación interna de la reclamación, de manera individual y con un lenguaje **sencillo e inteligible** [...].

3. Los proveedores de servicios de intermediación en línea [...] **incluirán** en sus condiciones toda la información pertinente sobre el acceso a su sistema interno de tramitación de reclamaciones, así como su funcionamiento.
4. Los proveedores de servicios de intermediación en línea presentarán anualmente información acerca del funcionamiento y la efectividad del sistema interno de tramitación de reclamaciones, y pondrán esos datos fácilmente a disposición del público.

El informe especificará el número total de reclamaciones presentadas, [...] los **principales tipos** de [...] estas **y** el tiempo **medio** necesario para procesarlas [...].

5. Las disposiciones de este artículo no se aplicarán a los proveedores de servicios de intermediación en línea que sean pequeñas empresas tal y como se definen en el artículo 2, apartado 2, del anexo de la Recomendación 2003/361/CE<sup>12</sup>.

---

<sup>12</sup> Recomendación 2003/362/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).



*Artículo 10*  
*Mediación*

1. Los proveedores de servicios de intermediación en línea designarán, en sus condiciones, [...] a **dos** o más mediadores con los que están dispuestos a colaborar para llegar a un acuerdo con las empresas usuarias y así resolver de manera extrajudicial todo litigio entre el proveedor y las empresas usuarias que se derive de la prestación de los servicios de intermediación en línea, incluidas las reclamaciones que no se han resuelto por medio del sistema interno de tramitación de reclamaciones, establecido con arreglo al artículo 9.

Los proveedores de servicios de intermediación en línea solamente podrán designar mediadores que ofrezcan sus servicios de mediación desde fuera de la UE cuando se garantice que no se priva a las empresas afectadas de salvaguardias jurídicas establecidas por el Derecho de la Unión o el de los Estados miembros como resultado de que los mediadores ofrezcan sus servicios desde fuera de la UE.

**1 bis. Los proveedores de servicios de intermediación en línea y sus empresas usuarias tendrán la facultad de designar conjuntamente a cualquier mediador de su elección no indicado en las condiciones del proveedor de servicios de intermediación en línea una vez iniciado el litigio.**

2. Los mediadores que se menciona en el apartado 1 cumplirán estos requisitos:
  - a) serán imparciales e independientes, **tanto con respecto al proveedor de servicios de intermediación en línea como con respecto a la empresa usuaria de que se trate;**
  - b) sus servicios de mediación serán asequibles para **toda** empresa usuaria [...] que utiliza los servicios de intermediación en línea en cuestión;

- c) podrán prestar los servicios de mediación en el idioma de las condiciones que rigen la relación contractual entre el proveedor de los servicios de intermediación en línea y la empresa usuaria;
  - d) se podrá acceder a ellos con facilidad, bien físicamente en el lugar de establecimiento o residencia de la empresa usuaria, bien de manera remota usando las tecnologías de comunicación;
  - e) podrán prestar sus servicios de mediación sin demora indebida;
  - f) dispondrán de un conocimiento suficiente de las relaciones comerciales generales entre empresas, de modo que puedan contribuir eficazmente a la resolución de litigios.
3. Los proveedores de servicios de intermediación en línea **y las empresas usuarias** actuarán de buena fe para intentar llegar a un acuerdo por medio de la mediación de alguno de los mediadores que hayan designado con arreglo al apartado 1 con la intención de alcanzar un acuerdo para resolver el litigio.
4. Los proveedores de servicios de intermediación en línea soportarán una parte razonable de los costes totales de la mediación en cada caso específico. La citada parte razonable se determinará de acuerdo con las indicaciones del mediador, teniendo en cuenta todos los elementos pertinentes del expediente, sobre todo, la fundamentación de los argumentos de las partes en el litigio y la conducta de estas, así como el tamaño y la capacidad financiera de cada parte respecto de la otra. [...]
5. Todo intento de llegar a un acuerdo por medio de la mediación para resolver un conflicto con arreglo a este artículo se entenderá sin perjuicio del derecho de los proveedores de servicios de intermediación en línea y del de las empresas usuarias afectadas de presentar demandas judiciales en cualquier momento durante el proceso de mediación o después de este.

**5bis. Las obligaciones establecidas en el apartado 1 no se aplicarán a los proveedores de servicios de intermediación en línea que sean pequeñas empresas en el sentido del artículo 2, apartado 2, del anexo de la Recomendación 2003/361/CE.**

*Artículo 11*

***Mediadores especializados***

La Comisión fomentará que los proveedores de servicios de intermediación en línea, así como las organizaciones y asociaciones que los representen, creen de manera individual o colectiva una o más organizaciones que presten servicios de mediación basados en los requisitos que se especifican en el artículo 10, apartado 2, con el fin específico de facilitar la resolución extrajudicial de los litigios con las empresas que surjan en relación con la prestación de esos servicios, sobre todo teniendo en cuenta la naturaleza transfronteriza de estos.

*Artículo 12*

***Presentación de demandas judiciales por organizaciones o asociaciones representativas y por organismos públicos***

1. **Las organizaciones y asociaciones que posean un interés legítimo de representación de empresas usuarias o de los usuarios de sitios web de empresas, así como los organismos públicos constituidos en los Estados miembros,** tendrán derecho a acudir a los tribunales nacionales de la Unión **competentes**, con arreglo al Derecho del Estado miembro donde se presente la demanda, para impedir o prohibir cualquier incumplimiento que comentan los proveedores de servicios de intermediación en línea o de motores de búsqueda en línea respecto de las obligaciones pertinentes establecidas por el presente Reglamento.

2. Las organizaciones o asociaciones disfrutarán del derecho indicado en el apartado 1 únicamente si [...] cumplen con todos estos requisitos:
- a) están correctamente constituidas con arreglo al Derecho de un Estado miembro;
  - b) persiguen objetivos que corresponden al interés colectivo del grupo de empresas usuarias o de los usuarios de sitios web de empresas, que representan **de forma continuada**;
  - c) no tienen un carácter lucrativo;
  - d) **existe una garantía de que su proceso de toma de decisiones no está indebidamente influido por un tercer proveedor de financiación y que no aceptan financiación de ningún proveedor de servicios de intermediación en línea o de motores de búsqueda en línea.**

**Para ello, las organizaciones o asociaciones deberán hacer pública la totalidad de la información relativa a los miembros, la estructura de gobernanza y la financiación.**

**2 bis.** En los Estados miembros en los que se hayan creado [...] organismos públicos, estos tendrán el derecho indicado en el apartado 1 si se les encarga defender los intereses colectivos de las empresas usuarias o de los usuarios de un sitio web de empresas o velar por el cumplimiento de los requisitos establecidos en el presente Reglamento, en virtud del Derecho nacional del Estado miembro correspondiente.

**2 ter. Los Estados miembros podrán designar:**

- a) **organizaciones o asociaciones establecidas en su territorio que cumplan, al menos, los requisitos del apartado 2 previa solicitud;**

b) organismos públicos establecidos en su territorio que cumplan los requisitos del apartado 2 bis,

que dispongan del derecho mencionado en el apartado 1 y comunicarán a la Comisión su nombre y objetivo.

2 quater. La Comisión elaborará una lista de organizaciones, asociaciones y organismos públicos de conformidad con el apartado 2 ter, con la especificación de su objetivo. Esta lista se publicará en el *Diario Oficial de la Unión Europea*; las modificaciones de dicha lista se publicarán sin dilación, y cada seis meses se publicará una lista actualizada.

2 quinquies. Los tribunales aceptarán dicha lista como prueba de la capacidad jurídica de la organización, asociación u organismo público, sin perjuicio de su derecho a analizar si el objetivo del reclamante justifica su actuación en un caso específico.

2 sexies. Si un Estado miembro o la Comisión plantea dudas sobre el cumplimiento por parte de una organización o asociación de los criterios establecidos en el apartado 2, o sobre el cumplimiento por parte de un organismo público de los criterios establecidos en el apartado 2 bis, el Estado miembro que señaló a dicha organización, asociación u organismo público investigará las dudas planteadas y, en su caso, revocará la designación si no se cumplen uno o más criterios.

3. El derecho dispuesto en el apartado 1 se entenderá sin perjuicio del de las empresas usuarias y de los usuarios de un sitio web de empresa a llevar el caso [...] a los tribunales nacionales competentes, de conformidad con el Derecho del Estado miembro donde se presente la demanda, basada en los derechos individuales y destinada a terminar con [...] todo incumplimiento que cometan los proveedores de servicios de intermediación en línea o de motores de búsqueda en línea respecto de los requisitos establecidos por el presente Reglamento.

Artículo 12 bis

Ejecución

**Los Estados miembros establecerán las normas que determinen las sanciones que deban imponerse por la infracción de las disposiciones del presente Reglamento y garantizarán su ejecución. Tales sanciones serán efectivas, proporcionadas y disuasorias.**

*Artículo 13*

***Códigos de conducta***

1. La Comisión fomentará la elaboración de códigos de conducta por los proveedores de servicios de intermediación en línea y las organizaciones y asociaciones que los representen con el fin de contribuir a la correcta aplicación del presente Reglamento, teniendo en cuenta para ello las características específicas de los distintos sectores en que se prestan servicios de intermediación en línea, así como las características particulares de las microempresas, pequeñas y medianas empresas.
2. La Comisión fomentará la elaboración de códigos de conducta por los proveedores de motores de búsqueda en línea y las organizaciones y asociaciones con el objetivo **específico** de contribuir a la correcta aplicación del artículo 5 [...].

## Artículo 14

### Revisión

1. Antes del [fecha: tres años después de la fecha de entrada en vigor], y posteriormente cada tres años, la Comisión evaluará el presente Reglamento e informará de ello al Parlamento Europeo, al Consejo y al Comité Económico y Social Europeo.
2. La primera evaluación del presente Reglamento se realizará, en particular, con el objetivo de analizar el cumplimiento de las obligaciones fijadas en los artículos 5, 6, 7 y 8, y los efectos que ello tenga en la economía de las plataformas en línea, así como de determinar si se necesitan normas adicionales, incluidas normas de ejecución, para garantizar un entorno comercial en línea equitativo, predecible, sostenible y fiable en el mercado interior.
3. Los Estados miembros proporcionarán a la Comisión toda la información pertinente **de la que dispongan** que esta pueda necesitar para elaborar el informe que se estipula en el apartado 1.
4. Al evaluar el presente Reglamento, la Comisión tendrá en cuenta, **entre otras cosas**, los dictámenes e informes que le presente el grupo de expertos del Observatorio de la Economía de las Plataformas en Línea, establecido de acuerdo con la Decisión C(2018)2393 de la Comisión. **La Comisión garantizará que las opiniones de los Estados miembros y de las partes pertinentes se tenga debidamente en cuenta en el informe de evaluación.** De igual manera, se tendrá en cuenta el contenido y el funcionamiento de los códigos de conducta indicados en el artículo 13, cuando proceda.

*Artículo 15*

***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 aplicable a partir del [fecha: [...] **doce** meses a partir del día de su publicación].

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

Hecho en Bruselas, el

*Por el Parlamento Europeo*  
*El Presidente*

*Por el Consejo*  
*El Presidente*

---