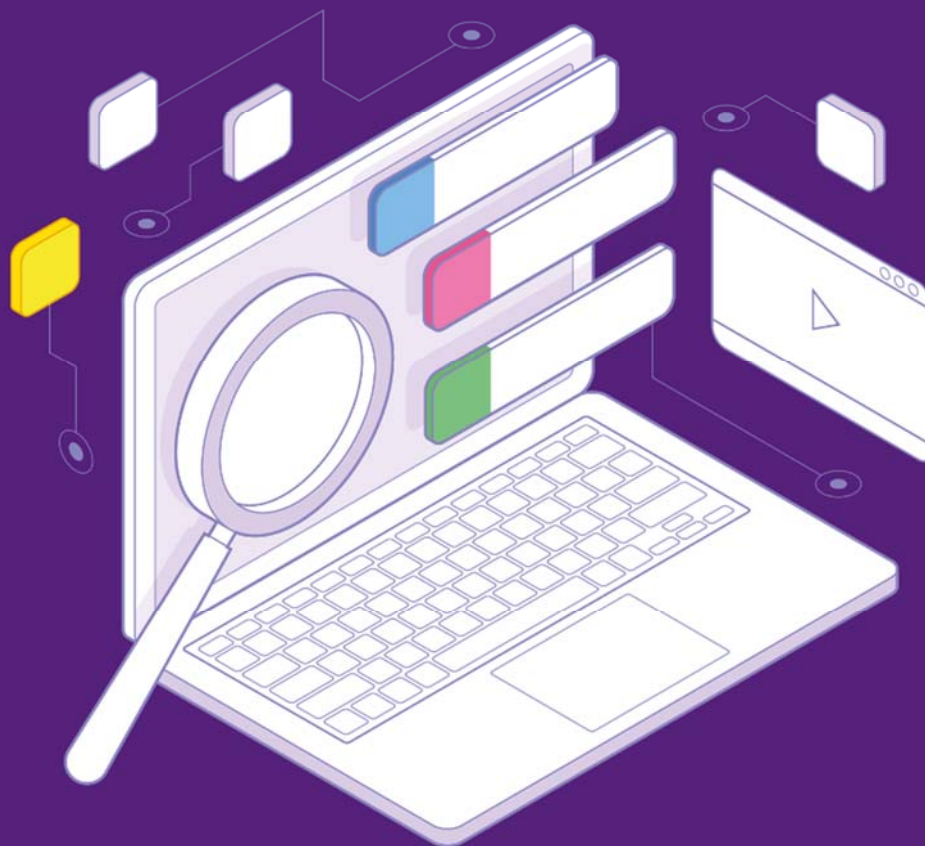




# Preguntas y respuestas

## Establecimiento de un ecosistema equitativo, confiable y basado en la innovación en la economía de las plataformas en línea



Dirección General de Mercado Interior,  
Industria, Emprendimiento y Pymes

Servicios en el Mercado Único y  
Digitalización

Servicios minoristas y en línea

Dirección General de Redes de  
Comunicación, Contenido y Tecnologías

Mercado único digital

Comercio electrónico y plataformas

# Índice

Prefacio .....	7
<b>Un breve recorrido: ¿Por qué propuso la UE nuevas normas? .....</b>	<b>8</b>
<b>1. ¿Quién está sujeto al Reglamento P2B? ¿Quién debe cumplirlo? Preguntas adecuadas que plantearse.....</b>	<b>9</b>
1.1. ¿Es mi empresa un proveedor de servicios de intermediación en línea? .....	10
Ejemplos de servicios de intermediación en línea no contemplados por el Reglamento P2B.....	12
1.2. ¿Es mi empresa un proveedor de un motor de búsqueda? .....	13
1.3. Ámbito geográfico: filtro sobre la base de dos criterios .....	13
1.4. ¿Es mi empresa una pequeña empresa? ¿En qué afecta el tamaño?.....	14
1.5. Yo mismo negocié el contrato P2B ¿se aplica el Reglamento P2B a mi empresa? .....	14
<b>2. Mi empresa presta un servicio de intermediación en línea contemplado por el Reglamento P2B ¿Qué debo hacer? .....</b>	<b>15</b>
2.1. ¿Qué cambios tengo que hacer en las condiciones generales?.....	15
En primer lugar, de conformidad con el artículo 3, apartado 1, letra a), las condiciones generales deben redactarse de manera sencilla y comprensible.....	15
En segundo lugar, las condiciones generales deben incluir determinada información obligatoria, en particular .....	16
2.2. ¿Qué debo hacer si quiero modificar mis condiciones generales? .....	17
2.3. ¿Pueden modificarse las condiciones generales con efecto retroactivo? .....	18
2.4. ¿Qué ocurre si no notifico una modificación de las condiciones generales? .....	19
2.5. ¿Hay ocasiones en las que no tenga que respetar el plazo de notificación en caso de modificaciones de las condiciones generales? .....	19
2.6. ¿Puede un usuario profesional renunciar al plazo de notificación? .....	19
2.7. ¿Qué otras obligaciones tengo en lo que respecta a las condiciones generales? .....	20
2.8. ¿Qué explicaciones son necesarias en relación con la restricción, la suspensión o la terminación de la cuenta de un usuario profesional [artículo 3, apartado 1, letra c) y artículo 4]? .....	20
2.9. ¿Qué explicaciones son necesarias en relación con los canales de distribución adicionales o programas asociados que utilizo para comercializar bienes y servicios de usuarios profesionales [artículo 3, apartado 1, letra d)]?.....	21
2.10. ¿Qué explicaciones son necesarias en relación con la titularidad y el control de los derechos de propiedad intelectual [artículo 3, apartado 1, letra e)]?.....	21
2.11. ¿Cómo debo tratar los logotipos o las marcas de los usuarios profesionales (artículo 3, apartado 5)? .....	21
2.12. ¿Qué información tengo que proporcionar a los usuarios profesionales en materia de clasificación? (artículo 5).....	22
2.13. ¿Qué explicaciones son necesarias en relación con los bienes y servicios auxiliares (artículo 6)?.....	23
2.13.1. ¿Qué debe contener esta descripción?.....	23
2.13.2. ¿Qué son los «bienes y servicios auxiliares»?.....	23
2.14. ¿Qué explicaciones son necesarias en relación con el tratamiento diferenciado (artículo 7)? .....	24
2.14.1. ¿Qué debe contener la descripción prevista en el artículo 7?.....	24
2.15. ¿Qué explicaciones son necesarias sobre el modo en que los usuarios profesionales pueden terminar su relación contractual? [artículo 8, letra b)] .....	25
2.15.1. ¿Qué debe contener esta descripción?.....	25

2.16.	¿Qué explicaciones son necesarias en relación con el acceso a la información al final de una relación contractual [artículo 8, letra c)]? .....	25
2.16.1.	¿Qué debe contener esta descripción?.....	25
2.17.	¿Qué explicaciones son necesarias en relación con el acceso a los datos (artículo 9)?.....	25
2.17.1.	¿Qué debe contener esta descripción?.....	25
2.17.2.	¿Qué nivel de detalle tengo que proporcionar? .....	26
2.17.3.	¿Qué información tengo que proporcionar si comparto datos con terceros distintos de mis usuarios profesionales? ¿Pueden los usuarios profesionales quedar al margen de esto? .....	27
2.17.4.	¿Cuál es la relación con las obligaciones previstas en el RGPD? .....	27
2.18.	¿Qué explicaciones son necesarias en relación con las restricciones a la oferta de condiciones diferentes por otros medios (artículo 10)? .....	28
2.18.1.	¿Qué debe contener esta descripción?.....	28
2.18.2.	¿Qué otras obligaciones tengo en relación con esta descripción de mi utilización de cláusulas de NMF? .....	28
2.18.3.	¿Qué relación guarda esta obligación con las normas de algunos Estados miembros de la UE que prohíben el uso de este tipo de restricciones?.....	28
2.19.	¿Qué es un sistema interno de tramitación de reclamaciones (artículo 11)? ¿Qué es lo que debo implantar?.....	28
2.19.1.	¿Qué es un sistema interno de tramitación de reclamaciones?.....	29
2.19.2.	¿Quién puede usar el sistema de tramitación de reclamaciones? .....	29
2.19.3.	¿Cuándo puede un usuario profesional utilizar el sistema de tramitación de reclamaciones?.....	30
2.19.4.	¿Cómo debo responder a las reclamaciones? .....	30
2.19.5.	¿Cómo protejo el sistema de tramitación de reclamaciones de posibles abusos? .....	30
2.19.6.	¿Tengo que revocar una decisión cuando todavía está siendo considerada por el sistema de tramitación de reclamaciones? .....	31
2.19.7.	¿Es obligatoria la utilización del sistema de tramitación de reclamaciones? .....	31
2.19.8.	¿Qué información sobre el sistema interno de tramitación de reclamaciones debo poner a disposición del público? .....	31
2.19.9.	¿Con qué frecuencia debe actualizarse esta información? .....	31
2.20.	¿Cómo elijo a los mediadores (artículo 12)?.....	32
2.20.1.	Mi empresa es una pequeña empresa de servicios de intermediación en línea ¿Tengo que designar mediadores? .....	32
2.20.2.	¿A quién puedo designar mediador? .....	32
2.20.3.	¿Tiene que estar el mediador establecido en la UE? .....	32
2.20.4.	¿Tengo que utilizar los mediadores que he designado en las condiciones generales?.....	33
2.20.5.	¿Qué otras informaciones sobre mediación debo proporcionar a los usuarios profesionales? .....	33
<b>3.</b>	<b>Presto un servicio de intermediación en línea ¿Cuáles son mis derechos y obligaciones en virtud del Reglamento P2B? .....</b>	<b>33</b>
3.1.	Quiero restringir, suspender o poner fin a la prestación de mi servicio de intermediación en línea a un usuario profesional ¿qué debo hacer?.....	33
3.1.1.	¿Cuál es la diferencia entre restringir, suspender y poner fin a la prestación de un servicio de intermediación en línea? .....	33
3.1.2.	¿Qué debo hacer antes de restringir o suspender la prestación de mi servicio de intermediación en línea a un usuario profesional? .....	34
3.1.3.	¿Qué debo hacer antes de poner fin a la prestación de mi servicio de intermediación en línea a un usuario profesional? .....	34
3.1.4.	¿Hay alguna excepción al plazo de notificación de treinta días? .....	34
3.1.5.	¿Qué debe contener la motivación de la decisión?.....	35

3.1.6.	¿Hay alguna excepción a este requisito de proporcionar una motivación de la decisión? .....	36
3.1.7.	¿Qué ocurre una vez que he restringido, suspendido o puesto fin al uso de mi servicio de intermediación en línea? .....	36
3.1.8.	¿Puede ser revocada mi decisión de restringir, suspender o poner fin a la cuenta de un usuario profesional? .....	36
3.2.	Quiero resolver el litigio a través de la mediación ¿Qué hago?.....	36
3.2.1.	¿Qué mediadores puedo utilizar? .....	36
3.2.2.	¿Puedo recurrir a un mediador distinto a los indicados en las condiciones generales?.....	37
3.2.3.	¿Puedo obligar a un usuario profesional a resolver un litigio a través de la mediación? .....	37
3.2.4.	¿Quién paga los costes de la mediación? .....	37
3.2.5.	¿Puedo acudir igualmente a los órganos jurisdiccionales competentes?.....	37
3.2.6.	Un usuario profesional desea resolver un litigio a través de la mediación. ¿Debo colaborar?.....	38
3.2.7.	¿Deben los usuarios profesionales recurrir al sistema de tramitación de reclamaciones en primer lugar? .....	38
<b>4.</b>	<b>Soy proveedor de un motor de búsqueda en línea ¿Qué debo hacer?.....</b>	<b>38</b>
4.1.	¿Qué información tengo que proporcionar a los usuarios de sitios web corporativos en materia de clasificación (artículo 5)? .....	39
4.2.	¿Qué información tengo que proporcionar a los usuarios de sitios web corporativos sobre el tratamiento diferenciado (artículo 7)? .....	40
4.2.1.	¿Qué debe contener la descripción?.....	40
<b>5.</b>	<b>¿Qué medidas pueden tomar los proveedores de servicios de intermediación en línea y motores de búsqueda con carácter voluntario?.....</b>	<b>40</b>
5.1.	¿Qué son las organizaciones que prestan servicios de mediación?.....	40
5.2.	¿Qué tipo de mediadores deben facilitar estas organizaciones?.....	41
5.3.	¿De qué pueden tratar los códigos de conducta?.....	41
<b>6.</b>	<b>Información para usuarios profesionales de servicios de intermediación en línea .....</b>	<b>41</b>
6.1.	¿Soy un usuario profesional? .....	42
6.2.	¿Qué significa para mí el Reglamento P2B?.....	42
6.3.	¿Cómo garantiza el Reglamento P2B que yo entienda lo que está escrito en las condiciones generales? .....	47
6.3.1.	¿Qué ocurre si las condiciones generales no están redactadas de forma clara? .....	47
6.3.2.	¿Quién decide que las condiciones generales no están redactadas de forma clara?.....	47
6.3.3.	¿Qué puedo hacer si creo que las condiciones generales no están redactadas de manera sencilla y comprensible? .....	47
6.3.4.	¿Debe un proveedor de servicios de intermediación en línea notificarme con antelación si modifica sus condiciones generales?.....	47
6.3.5.	¿Siempre se me proporcionará un plazo de notificación de quince días? .....	48
6.3.6.	¿Puede un proveedor de servicios de intermediación en línea modificar las condiciones generales con efecto retroactivo? .....	49
6.3.7.	¿Puedo aceptar una modificación de las condiciones generales antes de que expire el plazo de notificación? En caso afirmativo, ¿cómo? .....	49
6.3.8.	¿Puedo terminar mi relación contractual durante el plazo de notificación?.....	49
6.4.	¿Cuáles son mis derechos cuando un proveedor de servicios de intermediación en línea restringe, suspende o pone fin a mi cuenta?.....	50

6.4.1.	¿Cuál es la diferencia entre restringir, suspender y poner fin a la prestación de un servicio de intermediación en línea? .....	50
6.4.2.	¿Cuándo puede un proveedor de un servicio de intermediación en línea restringir, suspender o poner fin a mi utilización de los servicios de intermediación en línea? .....	50
6.4.3.	¿Qué ocurre si el proveedor de servicios de intermediación en línea restringe o suspende mi capacidad de vender un bien o servicio a través de su intermediación?.....	50
6.4.4.	¿Qué ocurre si un proveedor de servicios de intermediación en línea pone fin a la prestación de ese servicio de intermediación en línea? .....	51
6.4.5.	¿Qué explicaciones debe contener la declaración de los motivos? .....	52
6.4.6.	¿Qué puedo hacer si no estoy de acuerdo con los hechos o las circunstancias mencionados en la declaración de motivos o si no estoy satisfecho/a con la explicación proporcionada? .....	52
6.4.7.	¿Qué ocurre si un proveedor de servicios de intermediación en línea se equivoca y restringe, suspende o pone fin a mi cuenta por error? ¿O si corrijo el error que he cometido? .....	52
6.5.	¿Cómo me ayuda el Reglamento P2B a resolver reclamaciones y litigios con proveedores de servicios de intermediación en línea?.....	53
6.5.1.	¿Qué es el sistema de tramitación de reclamaciones?.....	53
6.5.2.	¿Quién puede usar el sistema de tramitación de reclamaciones? .....	54
6.5.3.	¿Cuándo puedo usar el sistema de tramitación de reclamaciones? .....	55
6.5.4.	¿Con qué rapidez debo esperar una respuesta a mi reclamación? ¿Cómo me responderá el proveedor de servicios de intermediación en línea? .....	55
6.5.5.	¿Es obligatoria la utilización del sistema de tramitación de reclamaciones? .....	55
6.6.	Quiero resolver mi litigio a través de la mediación ¿Qué hago?.....	55
6.6.1.	¿Qué es la mediación?.....	55
6.6.2.	¿Qué mediadores puedo utilizar? .....	56
6.6.3.	¿Tengo que resolver un litigio a través de la mediación? .....	56
6.6.4.	¿Tengo que utilizar el sistema de tramitación de reclamaciones antes de intentar resolver un problema a través de la mediación?.....	56
6.6.5.	¿Tiene un proveedor de servicios de intermediación en línea que colaborar en mis intentos por resolver un litigio a través de la mediación? .....	56
6.6.6.	¿Quién paga los costes de la mediación? .....	57
6.6.7.	¿Puedo acudir igualmente a los órganos jurisdiccionales competentes?.....	57
6.6.8.	¿Cuándo puede una organización o asociación representativa emprender acciones legales contra un proveedor de servicios de intermediación en línea? .....	57
6.6.9.	¿Puedo presentar una reclamación ante una autoridad nacional?.....	58
<b>7.</b>	<b>¿Soy usuario de un sitio web corporativo? ¿Qué implica para mí el Reglamento P2B? ¿Cuáles son mis nuevos derechos? .....</b>	<b>58</b>
7.1.	¿Soy usuario de un sitio web corporativo? .....	58
7.2.	¿Cuáles son mis derechos en virtud del Reglamento P2B?.....	58
7.3.	¿Cómo me ayuda el Reglamento P2B a resolver reclamaciones y litigios con proveedores de motores de búsqueda? .....	60
7.4.	¿Cuándo puede una organización o asociación representativa emprender acciones legales contra un proveedor de motores de búsqueda? .....	60
7.5.	¿Puedo presentar una reclamación ante una autoridad nacional? .....	60
<b>8.</b>	<b>¿Soy una organización o asociación representativa? ¿Cuándo puedo emprender acciones legales contra un proveedor de servicios de intermediación en línea o un proveedor de motores de búsqueda en línea? ¿Cuándo pueden los organismos públicos emprender acciones legales contra un proveedor de servicios de intermediación en línea o un proveedor de motores de búsqueda en línea?.....</b>	<b>61</b>

8.1.	¿Soy una organización o asociación representativa? .....	61
8.1.1.	¿Qué criterios debo cumplir? .....	61
8.1.2.	¿Cuándo pueden los organismos públicos emprender acciones legales contra un proveedor de servicios de intermediación en línea o un proveedor de motores de búsqueda?.....	62
8.1.3.	¿Cómo puedo conseguir que mi organización o asociación representativa entre a formar parte de la lista oficial de organizaciones designadas? ¿Incluirá esta lista organismos públicos?.....	62
8.1.4.	¿Dónde puedo encontrar una lista oficial de las organizaciones, asociaciones u organismos públicos designados? .....	62
8.1.5.	¿Qué implica figurar en la lista oficial de organizaciones designadas? .....	62
8.1.6.	Si figuro en la lista oficial, ¿podría cuestionarse mi derecho a emprender acciones de todos modos?.....	63
8.1.7.	¿Qué ocurre si no estoy en la lista oficial? ¿Puedo de todos modos emprender acciones legales contra un proveedor de servicios de intermediación en línea o un motor de búsqueda? .....	63
8.1.8.	Como organización o asociación representativa u organismo público, ¿qué tipo de acciones puedo emprender?.....	63
8.2.	¿Puedo presentar una reclamación ante una autoridad nacional? .....	64
<b>9.</b>	<b>Soy un proveedor de un servicio de intermediación en línea o de un motor de búsqueda ¿Qué debo saber sobre el modo en que una organización o asociación representativa o un organismo público pueden emprender acciones legales contra mí? .....</b>	<b>64</b>
9.1.	¿Cuándo puede una organización, asociación u organismo público emprender acciones legales contra mí? .....	64
9.1.1.	¿Quién puede emprender acciones legales contra mí? .....	64
9.1.2.	¿Examinarán los órganos jurisdiccionales la capacidad jurídica de la organización, asociación u organismo público de emprender acciones legales contra mí, aunque estos figuren en la lista oficial? .....	64
<b>10.</b>	<b>Soy un proveedor de un servicio de intermediación en línea o de un motor de búsqueda. ¿Qué debo saber sobre el modo en que los Estados miembros pueden aplicar el Reglamento P2B? .....</b>	<b>64</b>
<b>11.</b>	<b>¿Cuándo se revisará el Reglamento P2B y cómo se vigilarán sus repercusiones? .....</b>	<b>65</b>
<b>12.</b>	<b>¿Qué es el Observatorio de la Economía de las Plataformas en Línea?.....</b>	<b>65</b>

# Prefacio

*El presente documento tiene por objeto ofrecer una orientación práctica sobre las principales disposiciones del 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<sup>1</sup> (el denominado «Reglamento P2B», siglas en inglés de «de plataforma a empresa») en vista de su aplicación a partir del 12 de julio de 2020 y para que sirva de fuente de información a partir de entonces.*

*Los servicios de la Comisión publican el presente documento únicamente a título informativo. Este no contiene ninguna interpretación autorizada del Reglamento P2B y no constituye una decisión o posición de la Comisión. La interpretación del Reglamento P2B con arreglo a los Tratados de la Unión Europea se entiende sin perjuicio de cualquier decisión o posición de la Comisión y de las competencias del Tribunal de Justicia de la Unión Europea.*

*Los servicios de la Comisión ya habían preparado anteriormente un documento de «Preguntas y respuestas» sobre el texto acordado del Reglamento P2B, que fue publicado el 14 de febrero de 2019<sup>2</sup>.*

Puede consultar el texto del Reglamento P2B [aquí](#).

También puede consultar el resumen recogido en el comunicado de prensa [aquí](#).

## **Cuadro 1: Fechas clave**

Publicación en el Diario Oficial	DO L 186 de 11.7.2019, p. 57
Fecha de aplicación	12.7.2020
Fecha de revisión	13.1.2022

El presente documento contiene información en forma de preguntas y respuestas detalladas que puede resultar útil para: i) los proveedores de servicios de intermediación en línea (en ocasiones también denominados «plataformas en línea») y de motores de búsqueda en línea («motores de búsqueda») que pueden tener que adaptar sus prácticas comerciales de conformidad con el Reglamento P2B; ii) los usuarios profesionales o usuarios de sitios web corporativos [esto es, las empresas (incluidos los particulares que actúan en el marco de su actividad comercial o profesional) que utilizan esos servicios de intermediación en línea y que dependen de una búsqueda en línea para estar visibles para sus clientes]; iii) las organizaciones o asociaciones representativas, o los organismos públicos, en particular en lo que respecta a su derecho de ejercitar una acción ante los órganos jurisdiccionales nacionales competentes contra proveedores de servicios de intermediación en línea y motores de búsqueda que no cumplan sus obligaciones; y iv) las autoridades de los Estados miembros responsables de la aplicación del Reglamento P2B.

El presente documento debe interpretarse conjuntamente con los artículos y considerandos del Reglamento P2B<sup>3</sup>, que resultan fundamentales para determinar los derechos y las obligaciones de todas las partes implicadas.

---

<sup>1</sup> DO L 186 de 11.7.2019, p. 57.

<sup>2</sup> [https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/es/MEMO\\_19\\_1169](https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/es/MEMO_19_1169).

Como bien se desprende de su título, el Reglamento P2B pretende incrementar la equidad y la transparencia. Más concretamente, tiene por objeto garantizar un entorno comercial en línea equitativo, predecible, sostenible y confiable que permita a las empresas operar a escala transfronteriza en el mercado interior<sup>4</sup>.

## **Un breve recorrido: ¿Por qué propuso la UE nuevas normas?**

Los servicios de intermediación en línea cubren una gran variedad de relaciones de empresas a consumidores, que están intermediadas en línea por proveedores que operan servicios polifacéticos<sup>5</sup>. Estos incluyen los mercados de comercio electrónico en línea, las redes sociales, la distribución de aplicaciones en línea y los mercados colaborativos en los que participan usuarios profesionales<sup>6</sup>.

Utilizan las tecnologías de la información y la comunicación para facilitar interacciones (incluidas transacciones) entre usuarios (usuarios profesionales y consumidores), recabar y utilizar datos sobre esas interacciones y beneficiarse de efectos de red, lo que hace que para los usuarios sea de gran valor operar a través de servicios de intermediación en línea con la mayoría de los usuarios<sup>7</sup>.

Los servicios de intermediación en línea pueden ser cruciales para el éxito comercial de los usuarios profesionales, que los utilizan para llegar a los consumidores<sup>8</sup>. Ofrecen acceso a nuevos mercados y oportunidades comerciales, de modo que permiten a los usuarios profesionales aprovechar las ventajas del mercado interior<sup>9</sup>.

Los motores de búsqueda son también cruciales para el éxito comercial de todas las empresas que operan sitios web<sup>10</sup>. Los motores de búsqueda rastrean, indexan o etiquetan de forma proactiva sitios web, sin el conocimiento o la participación activa de las empresas, para permitirles ofrecer los resultados más pertinentes a las consultas de los usuarios. Son la fuente de la gran mayoría del tráfico en Internet para sitios web más pequeños e independientes, incluidos aquellos operados por empresas que también utilizan servicios de intermediación en línea<sup>11</sup>.

---

<sup>3</sup> A menos que se indique lo contrario, los artículos y los considerandos a los que se hace referencia en lo sucesivo son los del Reglamento P2B.

<sup>4</sup> Considerando 7.

<sup>5</sup> Considerando 10.

<sup>6</sup> Considerando 11.

<sup>7</sup> Considerando 2.

<sup>8</sup> Considerando 2.

<sup>9</sup> Considerando 1.

<sup>10</sup> Considerando 4.

<sup>11</sup> Documento de trabajo de los servicios de la Comisión, Evaluación de impacto que acompaña al documento Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo sobre el fomento de la equidad y la transparencia para los usuarios profesionales de servicios de intermediación en línea, SWD(2018) 138 final PARTE 1 de 2, página 7.



Esto significa que los servicios de intermediación en línea y los motores de búsqueda pueden actuar como puertas de acceso, especialmente al estar adquiriendo cada vez más importancia y sirviendo de base a muchas empresas para su acceso al mercado. Esta importante función de enlace satisfactorio entre empresas y consumidores ha permitido a los servicios de intermediación en línea crear ecosistemas en los cuales ellos fijan las normas, y eso les permite comportarse, en algunos casos, de forma que pueden provocar un perjuicio económico considerable. Esto se ve agravado por el hecho de que estos usuarios a menudo no disponen de canales alternativos para llegar a sus consumidores. Estas complejas prácticas comerciales (prácticas comerciales de plataforma a empresa o «P2B») pueden resultar perjudiciales ya que limitan las ventas y la innovación (nacionales y transfronterizas), en última instancia en detrimento de los consumidores<sup>12</sup>.

La UE estudió el desequilibrio de poder y el potencial que tenían los proveedores de servicios de intermediación en línea y los motores de búsqueda para actuar de forma unilateral y comprobó que su papel estaba pasando del de «puerta de acceso» al de «guardianes».

Al mismo tiempo, los Estados miembros comenzaron a actuar a nivel nacional para abordar los problemas a los que se enfrentaban las empresas en sus relaciones comerciales con los proveedores de servicios de intermediación en línea. Dado el carácter intrínsecamente transfronterizo de los servicios de intermediación en línea y los motores de búsqueda, se hacía necesario evitar que hubiera enfoques nacionales divergentes a fin de impedir una fragmentación del mercado único. Por consiguiente, el 20 de junio de 2019, la UE adoptó el Reglamento P2B. Tal como se especifica en su artículo 19, apartado 2, el Reglamento P2B se aplica a partir del 12 de julio de 2020. Esto implica que, desde esa fecha, deben respetarse las normas del Reglamento P2B.

Con arreglo a su Estrategia para el Mercado Único Digital, la Comisión propuso el Reglamento P2B como primer paso para establecer normas relativas a la economía de las plataformas en línea. Tal como se prevé en el artículo 18, en caso necesario, la Comisión puede proponer que la UE tome medidas adicionales sobre la base de su evaluación del Reglamento P2B y del seguimiento de sus efectos en la economía de las plataformas en línea.

### **Información adicional**

Para obtener más información sobre por qué es necesaria una nueva normativa y para consultar hechos y cifras, sírvase visitar: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/business-business-trading-practices>.

## **1. ¿QUIÉN ESTÁ SUJETO AL REGLAMENTO P2B? ¿QUIÉN DEBE CUMPLIRLO? PREGUNTAS ADECUADAS QUE PLANTEARSE.**

El Reglamento P2B se aplica a los proveedores de servicios de intermediación en línea y de motores de búsqueda (el Reglamento P2B utiliza los términos «servicios de intermediación en línea» y «motor de búsqueda en línea», según se definen en el artículo 2, puntos 2 y 5, del Reglamento P2B, respectivamente). Sin embargo, no todas las normas son aplicables a ambos.

---

<sup>12</sup> Considerando 2.

Asimismo, los motores de búsqueda y los servicios de intermediación en línea solo quedan cubiertos, de hecho, en la medida en que presten sus servicios dentro de la UE (véase el artículo 1, apartado 2; véase también el punto 1.3). Además, algunas normas sobre los servicios de intermediación en línea solo se aplican a los servicios de intermediación en línea de mayor envergadura.

El conjunto de normas que usted debe cumplir depende de:

- si el servicio que usted presta es un motor de búsqueda o un servicio de intermediación en línea,
- si hay usuarios profesionales establecidos en la UE que usan su servicio de intermediación en línea o si hay usuarios de sitios web corporativos establecidos en la UE que se pueden encontrar a través de su motor de búsqueda,
- si hay consumidores físicamente presentes en la UE a los que se puede llegar a través de su servicio de intermediación en línea o motor de búsqueda —o que tienen acceso a su uso—, y
- en cuanto a algunas normas que solo afectan a los servicios de intermediación en línea, del tamaño de su servicio de intermediación en línea, es decir, de si es o no una pequeña empresa<sup>13</sup>.

En tanto que proveedor de servicios de intermediación en línea que, en principio, entra dentro del ámbito de aplicación del Reglamento P2B, debe cumplir todas las normas establecidas en el Reglamento P2B, a menos que reúna los requisitos para ser considerado una pequeña empresa, en cuyo caso se le eximirá de las obligaciones de implantar un sistema de tramitación de reclamaciones y de designar a mediadores en sus condiciones generales (véase el punto 1.4).

En tanto que proveedor de un motor de búsqueda, solo se le aplican las normas que exigen transparencia en relación con la clasificación y el trato diferenciado (artículos 5 y 7).

## 1.1. ¿Es mi empresa un proveedor de servicios de intermediación en línea?

En virtud del Reglamento P2B, usted es un proveedor de servicios de intermediación en línea si es una persona física o jurídica que ofrece «servicios de intermediación en línea» a los usuarios profesionales o que les propone el uso de estos (artículo 2, punto 3)<sup>14</sup>. Sus servicios pueden considerarse «servicios de intermediación en línea» si cumplen todos los requisitos siguientes (véase el artículo 2, punto 2):

- 1) constituyen servicios de la sociedad de la información en el sentido del artículo 1, apartado 1, letra b), de la Directiva (UE) 2015/1535<sup>15</sup>;

---

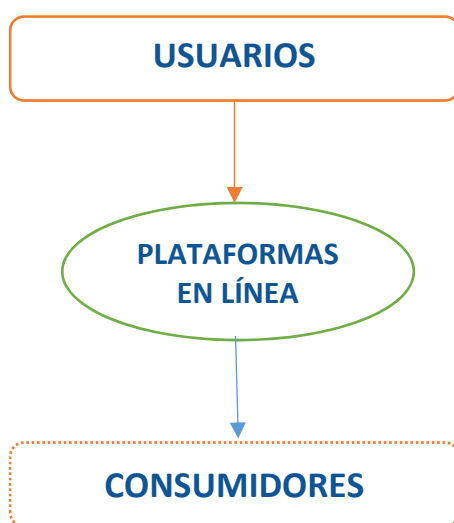
<sup>13</sup> Sobre la base de la Recomendación de la Comisión, de 6 de mayo de 2003, sobre la definición de microempresas, pequeñas y medianas empresas [C(2003) 1422], según la cual las pequeñas empresas de plataforma son aquellas que ocupan a menos de 50 personas y cuyo volumen de negocios anual o cuyo balance general anual no supera los 10 millones de euros, mientras que las medianas empresas de plataforma son aquellas que ocupan a menos de 250 personas y cuyo volumen de negocios anual no excede de 50 millones de euros o cuyo balance general anual no excede de 43 millones de euros.

<sup>14</sup> Por «usuario profesional» se entiende todo particular que actúa en el marco de una actividad comercial o profesional o toda persona jurídica que ofrece bienes o servicios a los consumidores a través de servicios de intermediación en línea (artículo 2, punto 1) (véase el punto 6).

<sup>15</sup> Servicio de la sociedad de la información, es decir, todo servicio prestado normalmente a cambio de una remuneración, a distancia, por vía electrónica y a petición individual de un destinatario de servicios.

- 2) permiten a los «usuarios profesionales» ofrecer bienes o servicios a los «consumidores»;
- 3) con el objetivo de facilitar el inicio de «transacciones directas» entre los usuarios profesionales y los consumidores, con independencia de dónde se concluyan estas transacciones en última instancia;
- 4) se prestan a «usuarios profesionales» sobre la base de relaciones contractuales entre el proveedor de los servicios y los usuarios profesionales<sup>16</sup>.

Básicamente, el Reglamento P2B se centra en los servicios de intermediación en línea que ofrecen servicios a usuarios profesionales para permitirles llegar a los consumidores.



Los elementos clave de esta definición pueden explicarse más detalladamente como sigue:

- Los «consumidores» se definen en el artículo 2, punto 4, del Reglamento P2B como toda persona física que actúa con fines ajenos a su actividad comercial, negocio, oficio o profesión.
- «Con independencia de dónde se concluyan estas transacciones» indica que no importa si la transacción directa entre los usuarios profesionales y los consumidores, la cual pretenden

---

A efectos de esta definición:

- i) «a distancia» significa que el servicio es prestado sin que las partes estén presentes simultáneamente;
- ii) «por vía electrónica» significa que el servicio es enviado desde la fuente y recibido por el destinatario mediante equipos electrónicos de tratamiento (incluida la compresión digital) y de almacenamiento de datos y que se transmite, canaliza y recibe enteramente por hilos, radio, medios ópticos o cualquier otro medio electromagnético;
- iii) «a petición individual de un destinatario de servicios» significa que el servicio es prestado mediante transmisión de datos a petición individual.

<sup>16</sup> Considerando 10.

facilitar los servicios de intermediación en línea, se concluye en línea (ya sea a través del propio servicio de intermediación en línea o del portal en línea del usuario profesional) o fuera de línea. De hecho, ni siquiera importa *si* tales transacciones directas se llegan a concluir en última instancia; lo que importa es más bien que el *objetivo* de los servicios del proveedor de servicios de intermediación en línea sea facilitar el inicio de una transacción directa.

- Debe existir una «relación contractual» entre 1) la plataforma en línea que presta los servicios de intermediación en línea y 2) la empresa que utiliza este servicio para ofrecer bienes o servicios a los consumidores. Por tanto, esta relación contractual debe distinguirse de las «transacciones directas» entre la empresa y el consumidor, a las que se refiere el punto anterior. Estos contratos existen cuando ambas partes interesadas expresan su intención de estar vinculadas de manera inequívoca y verificable, sin que se requiera necesariamente un acuerdo expreso por escrito<sup>17</sup>.

### **Ejemplos de servicios de intermediación en línea contemplados por el Reglamento P2B.**

El Reglamento P2B contempla distintos tipos de servicios de intermediación en línea.

Los ejemplos más comunes son los mercados de comercio electrónico, incluidos los colaborativos (si las empresas también participan en estos), como los sitios web de alquiler de alojamiento de corta duración en los que entre los anfitriones se incluyen profesionales (p. ej., hoteles), tiendas de aplicaciones y redes sociales para empresas<sup>18</sup>.

### **Ejemplos de servicios de intermediación en línea no contemplados por el Reglamento P2B.**

El Reglamento P2B no contempla, en principio<sup>19</sup>:

- Los servicios de intermediación en línea entre pares en los que no participen usuarios profesionales, ni los servicios de intermediación en línea exclusivamente entre empresas sin oferta a los consumidores, ni las herramientas de servicios publicitarios en línea ni 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 este mismo motivo, el Reglamento P2B tampoco contempla los servicios de programas de optimización para motores de búsqueda ni los servicios que se basan en programas de bloqueo de publicidad.
- Las funcionalidades e interfaces tecnológicas que se limitan a conectar el equipo y las aplicaciones, ya que normalmente no cumplen los requisitos de los servicios de intermediación en línea. No obstante, tales funcionalidades o interfaces pueden estar directamente vinculadas o ser accesorias a determinados servicios de intermediación en línea y, en tal caso, los correspondientes proveedores de servicios de intermediación en línea deben estar sujetos a los requisitos de transparencia relacionados con el trato diferenciado basado en estas funcionalidades e interfaces.

---

<sup>17</sup> Considerando 10.

<sup>18</sup> Considerando 11.

<sup>19</sup> Considerando 11.

- 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.

## 1.2. ¿Es mi empresa un proveedor de un motor de búsqueda?

A efectos del Reglamento P2B, usted es un proveedor de un motor de búsqueda si reúne todos los elementos de la definición de ese término (artículo 2, punto 5). Es decir, si usted es:

- 1) un servicio digital,
- 2) que permite a los usuarios introducir consultas,
- 3) para hacer búsquedas de, en principio, todos los sitios web, o de sitios web en un idioma concreto,
- 4) mediante una consulta sobre un tema cualquiera,
- 5) en forma de palabra clave, consulta oral, frase u otro tipo de entrada, y
- 6) que en respuesta muestra resultados en cualquier formato en los que puede encontrarse información sobre el contenido solicitado.

Al contrario de lo que ocurre con los proveedores de servicios de intermediación en línea, que celebran contratos con sus usuarios profesionales, los proveedores de motores de búsqueda no entablan necesariamente una relación contractual con sus usuarios de sitios web corporativos<sup>20</sup>.

## 1.3. **Ámbito geográfico: filtro sobre la base de dos criterios**

Internet permite que los servicios de intermediación en línea y los motores de búsqueda puedan operar a nivel mundial y estar situados en cualquier lugar del mundo.

De conformidad con el artículo 1, apartado 2, el Reglamento P2B se aplica si:

- 1) los servicios de intermediación en línea y los motores de búsqueda se facilitan —o su uso es propuesto— a los usuarios profesionales y los usuarios de sitios web corporativos, respectivamente, cuyo lugar de establecimiento o domicilio se sitúe en la Unión;

Y

- 2) esos usuarios profesionales o usuarios de sitios web corporativos ofrecen, a través del servicio de intermediación en línea o el motor de búsqueda, bienes o servicios a los consumidores ubicados en la Unión, con independencia de dónde estén establecidos o residan los proveedores de esos servicios y de cualquiera que sea la ley por lo demás aplicable.

Es importante señalar que los dos criterios anteriores son acumulativos: ambos deben cumplirse para que el Reglamento P2B resulte de aplicación.

En lo que respecta al segundo criterio, es importante determinar si el usuario profesional o el usuario de sitio web corporativo dirige sus actividades a consumidores ubicados en la UE<sup>21</sup>. Esta

---

<sup>20</sup> Los motores de búsqueda rastrean, indexan y etiquetan sitios web sin el conocimiento o la participación activa de la empresa que posee u opera el sitio web. Véase la *nota al pie de página 11*.

<sup>21</sup> Considerando 9.

condición debe interpretarse conforme a la jurisprudencia pertinente del Tribunal de Justicia<sup>22</sup>. En consecuencia, será necesaria una evaluación caso por caso, teniendo en cuenta factores como los nombres de dominio utilizados o el hecho de que esos proveedores tengan clientes de distintos Estados miembros (p. ej., demostrado por la publicación de opiniones de clientes de distintos Estados miembros). Asimismo, esos consumidores solo deben estar ubicados (físicamente presentes) en la UE en el momento en que utilizan el servicio de intermediación en línea o el motor de búsqueda: no es necesario que tengan la nacionalidad de un Estado miembro de la UE o un lugar de residencia en la UE.

El lugar de establecimiento o residencia del proveedor de los servicios de intermediación en línea o del motor de búsqueda en línea no afecta<sup>23</sup>. Por consiguiente, el Reglamento P2B se aplica tanto a los servicios de intermediación y los motores de búsqueda en línea de la UE como de fuera de la UE (esto es, incluidos aquellos que no están establecidos en la UE), si los servicios prestados por los servicios de intermediación y los motores de búsqueda en línea se ofrecen dentro del territorio de la UE de conformidad con los dos criterios anteriormente indicados.

#### **1.4. ¿Es mi empresa una pequeña empresa? ¿En qué afecta el tamaño?**

El Reglamento P2B también es de aplicación si usted es un proveedor de un servicio de intermediación en línea y es también una pequeña empresa o microempresa de acuerdo con la definición de la UE de pequeña empresa (es decir, su empresa ocupa a menos de cincuenta personas y tiene un volumen de negocios anual no superior a 10 millones de euros). **PERO** no está obligado a establecer o disponer de un sistema interno de tramitación de reclamaciones o a designar a mediadores en sus condiciones generales (artículo 11, apartado 5, y artículo 12, apartado 7). No obstante, podrá optar voluntariamente por crear dicho mecanismo<sup>24</sup>.

Si es un motor de búsqueda, no importa el tamaño. Todos los motores de búsqueda quedan sujetos al mismo conjunto de normas, esto es, a la transparencia en relación con la clasificación y el trato diferenciado (artículos 5 y 7).

#### **1.5. Yo mismo negocié el contrato P2B ¿se aplica el Reglamento P2B a mi empresa?**

Los proveedores de servicios de intermediación en línea tienden a utilizar condiciones generales preestablecidas, y a fin de proteger a los usuarios profesionales de manera efectiva<sup>25</sup>, el

---

<sup>22</sup> La jurisprudencia pertinente del Tribunal de Justicia de la Unión Europea se refiere al artículo 17, apartado 1, letra c), del 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) y al artículo 6, apartado 1, letra b), del Reglamento (CE) n.º 593/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de junio de 2008, sobre la ley aplicable a las obligaciones contractuales (Roma I) (DO L 177 de 4.7.2008, p. 6). Véase en particular la sentencia de 7 de diciembre de 2010, Pammer y Hotel Alpenhof (asuntos C-585/08 y C-144/09, EU:C:2010:740), apartado 83.

<sup>23</sup> Artículo 1, apartado 2.

<sup>24</sup> Considerandos 38 y 41.

<sup>25</sup> Considerando 14. La evaluación de las encuestas de ECORYS confirma que la imposibilidad de negociar o modificar las condiciones generales fue mencionada por un considerable 60 % de los encuestados (incluidos un 44 % de los abonados de intenso tráfico y un 63 % de los demás abonados) como un factor muy importante para considerar injustas las condiciones generales ([Estudio sobre las relaciones](#)

Reglamento P2B se aplica cuando las condiciones generales han sido «determinadas unilateralmente»<sup>26</sup>.

Si las condiciones generales se han «determinado unilateralmente» es algo que ha de evaluarse caso por caso sobre la base de una valoración general. A efectos de esa evaluación, factores como:

- el tamaño relativo de las partes interesadas,
- el hecho de que haya tenido lugar una negociación,
- o el hecho de que determinadas disposiciones puedan haber sido objeto de una negociación y se hayan determinado conjuntamente por las partes

no resultan decisivos en sí mismos<sup>27</sup>.

## **2. Mi empresa presta un servicio de intermediación en línea contemplado por el Reglamento P2B ¿Qué debo hacer?**

### **2.1. ¿Qué cambios tengo que hacer en las condiciones generales?**

**En primer lugar, de conformidad con el artículo 3, apartado 1, letra a), las condiciones generales deben redactarse de manera sencilla y comprensible.**

Las condiciones contractuales deben redactarse de tal manera que proporcionen a los usuarios profesionales un nivel razonable de previsibilidad en relación con los aspectos más importantes de su relación contractual con el servicio de intermediación en línea. Esto ayudará a los usuarios profesionales a comprender las condiciones comerciales del uso del servicio de intermediación en línea y cómo podrá terminarse o suspenderse dicho uso. Esto significa que no pueden ser vagas, poco específicas, engañosas o faltas de precisión sobre aspectos pertinentes<sup>28</sup>. Cabe recordar que muchos usuarios profesionales de servicios de intermediación en línea pueden ser microempresas y pequeñas empresas con una comprensión jurídica y unos conocimientos técnicos limitados<sup>29</sup>.

De conformidad con el artículo 3, apartado 3, las condiciones generales, o sus cláusulas específicas, que no cumplan con los requisitos del artículo 3, apartado 1, se considerarán nulas y sin efecto. Esto implica que se considerará que esas cláusulas específicas nunca han existido, con efecto *ex tunc* (retroactivo) y con respecto a todas las partes, no solo a un usuario profesional concreto<sup>30</sup>.

---

[contractuales entre las plataformas en línea y sus usuarios profesionales FWC JUST/2015/PR/01/0003/Lot1-02 Final Report April 23rd, 2018](#) (en inglés).

<sup>26</sup> Artículo 2, punto 10.

<sup>27</sup> Considerando 14.

<sup>28</sup> Considerando 15.

<sup>29</sup> Tal como consta en el considerando 2, el Reglamento P2B afecta a los proveedores que a menudo cuentan con una capacidad de negociación superior, lo que les permite, en efecto, actuar unilateralmente de una manera que puede ser injusta y perjudicar a los intereses legítimos de los usuarios profesionales.

<sup>30</sup> Considerando 20.

Solo se considerarán nulas y sin efecto aquellas cláusulas específicas que no estén redactadas de manera sencilla y comprensible. Las demás cláusulas deben seguir siendo válidas y aplicables en la medida en que se puedan separar (disociar) de las cláusulas que no respetan la normativa<sup>31</sup>.

**En segundo lugar, las condiciones generales deben incluir determinada información obligatoria, en particular:**

- 1) Una descripción de las razones en las que el servicio de intermediación en línea puede basar sus decisiones de suspender, terminar o restringir de cualquier otro modo el uso de sus servicios por parte de los usuarios profesionales [artículo 3, apartado 1, letra c)]. Véase el punto 2.8.
- 2) Información sobre cualquier canal de distribución adicional o programa asociado (como otros sitios web, aplicaciones u otro servicio de intermediación en línea) que utilice para comercializar los bienes y servicios ofrecidos por un usuario profesional a consumidores a través del servicio de intermediación en línea [artículo 3, apartado 1, letra d)]. Véase el punto 2.9.
- 3) Información general relativa a los efectos globales, si los hubiera, de las condiciones generales sobre la titularidad y el control de los derechos de propiedad intelectual de los usuarios profesionales [artículo 3, apartado 1, letra e)]. Véase el punto 2.10.
- 4) Una descripción de los parámetros principales que rigen la clasificación y los motivos por los que aquellos cuentan con una importancia relativa superior a la de otros parámetros (artículo 5, apartado 1). Véase el punto 2.11.
- 5) Una descripción de la posibilidad, si existiera, de que los usuarios profesionales influyan en la clasificación remunerando directa o indirectamente al proveedor del servicio de intermediación en línea y de los efectos de la remuneración en la clasificación (artículo 5, apartado 3). Véase el punto 2.11.
- 6) Una descripción de los bienes y servicios complementarios («auxiliares»), incluidos productos financieros<sup>32</sup>, que los proveedores de servicios de intermediación en línea pueden proponer a los consumidores junto con la oferta principal de un usuario profesional, independientemente de si son ofrecidos por el propio servicio de intermediación en línea o por un tercero (artículo 6). Véase el punto 2.13.
- 7) Una indicación de si el usuario profesional también está autorizado a ofrecer sus propios bienes y servicios complementarios («auxiliares») a través del servicio de intermediación en línea (artículo 6), y en qué condiciones. Véase el punto 2.8.
- 8) Información sobre el modo en que los proveedores de servicios de intermediación en línea tratan y clasifican los bienes o servicios ofrecidos por ellos mismos o por usuarios profesionales que estén bajo su control en comparación con aquellos ofrecidos por usuarios profesionales terceros (artículo 7, apartado 1). Véase el punto 2.9.

---

<sup>31</sup> Considerando 20.

<sup>32</sup> Considerando 29.



- 9) Información sobre cómo y en qué condiciones un usuario profesional puede terminar su relación contractual con el servicio de intermediación en línea [artículo 8, letra b)]. Véase el punto 2.10.
- 10) Una descripción del acceso, si lo hubiera, o de la ausencia del mismo, a cualquier información proporcionada o generada por el usuario profesional, en caso de que el servicio de intermediación en línea mantenga dicho acceso una vez expirada la relación contractual [artículo 8, letra c)]. Véase el punto 2.11.
- 11) Una descripción de las políticas de acceso a los datos, esto es, una descripción sobre el acceso técnico y contractual, o la falta de este, de los usuarios profesionales a cualquier dato personal o de otro tipo, o ambos, que los usuarios profesionales o los consumidores proporcionen para utilizar los servicios de intermediación en línea en cuestión o que se generen a través de la prestación de tales servicios, incluida información sobre si los usuarios profesionales tienen acceso a dichos datos y sobre si se proporcionan datos a terceros (esto es, datos que generan los usuarios profesionales o los consumidores al utilizar los servicios de intermediación en línea) (artículo 9, apartado 1). Véase el punto 2.17.
- 12) En caso de que un proveedor restrinja la capacidad de los usuarios profesionales de ofrecer distintas condiciones empleando otros medios, una descripción de los motivos de esa restricción. Esto se aplica, por ejemplo, cuando el proveedor impide a los usuarios profesionales ofrecer bienes y servicios en mejores condiciones o a precios más bajos en su propio sitio web o a través de otros servicios de intermediación en línea [las denominadas cláusulas de «nación más favorecida» (NMF)] (artículo 10). Véase el punto 2.18.
- 13) Información sobre cómo pueden utilizar los usuarios profesionales el sistema interno de tramitación de reclamaciones y sobre cómo funciona ese sistema (artículo 11). Véase el punto 2.19 Las pequeñas empresas, según se definen en el anexo de la Recomendación 2003/361/CE, no están obligadas a establecer este sistema.
- 14) Los nombres de dos o más mediadores con los que el servicio de intermediación en línea y los usuarios profesionales puedan colaborar para intentar llegar a un acuerdo a fin de resolver, de manera extrajudicial, cualquier litigio que pueda surgir (artículo 12, apartado 1). Véase el punto 2.20. Esta obligación no se aplica a las pequeñas empresas, según se definen en el anexo de la Recomendación 2003/361/CE.

## **2.2. ¿Qué debo hacer si quiero modificar mis condiciones generales?**

Con arreglo al artículo 3, apartado 2, cuando los proveedores de servicios de intermediación en línea pretenden cambiar sus condiciones generales, deben notificar a sus usuarios profesionales los cambios propuestos como mínimo quince días antes de aplicarlos, salvo en las excepciones contempladas en el Reglamento (véase el punto 2.5). Esto sitúa a los usuarios profesionales en una mejor posición para poder adaptarse rápidamente a los cambios<sup>33</sup>.

---

<sup>33</sup> Las cuestiones relativas a las condiciones generales han conllevado pérdidas en el volumen de negocios de los usuarios profesionales que oscilan entre el 20 y el 95 % de sus ingresos totales (Ficha informativa) <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/online-platforms-new-rules-increase-transparency-and->

El plazo mínimo de notificación es de quince días. En función de la complejidad y las repercusiones de la modificación y la necesidad de los usuarios profesionales de efectuar adaptaciones complejas, deberán aplicarse plazos más largos<sup>34</sup>. Las modificaciones repentinas de las condiciones generales existentes pueden perturbar las actividades de los usuarios profesionales de manera significativa<sup>35</sup>.

*Ejemplos en los que se pueden requerir plazos de notificación más largos:*

- *Cuando se eliminan o añaden características completas de los servicios de intermediación en línea que son pertinentes para los usuarios profesionales<sup>36</sup>.*
- *Cuando los usuarios profesionales pueden tener que adaptar sus bienes o reprogramar sus servicios para poder operar a través del servicio de intermediación en línea<sup>37</sup>.*

Los proveedores de servicios de intermediación en línea deben informar a los usuarios profesionales de las modificaciones en un soporte duradero (artículo 3, apartado 2). De conformidad con el artículo 2, punto 13, esto significa a través de cualquier medio que permita a los usuarios profesionales conservar dichas notificaciones para futuras consultas con toda la información original intacta (p. ej., por correo electrónico).

Puesto que la información sobre las cuestiones descritas en las secciones 2.8 a 2.20 se incluye en las condiciones generales, cabe recordar que cualquier modificación que se proponga al respecto debe ser notificada a los usuarios profesionales al menos quince días antes de que se apliquen tales cambios, salvo en las excepciones contempladas en el Reglamento P2B (véase el punto 2.5).

### **2.3. ¿Pueden modificarse las condiciones generales con efecto retroactivo?**

De conformidad con el artículo 8, letra a), los proveedores de servicios de intermediación en línea no pueden imponer una modificación de las condiciones generales que tenga un efecto retroactivo. La única excepción se produce cuando tales modificaciones son necesarias para respetar una obligación legal o reglamentaria o cuando las modificaciones resultan beneficiosas para los usuarios profesionales.

Esto protege los intereses legítimos de los usuarios profesionales y les permite operar en un entorno predecible y equitativo en línea<sup>38</sup>.

---

[fairness](#)). Según el considerando 18, el plazo de notificación proporciona a los usuarios profesionales el tiempo necesario para realizar adaptaciones técnicas o comerciales a fin de acatar la modificación.

<sup>34</sup> Considerando 18.

<sup>35</sup> Considerando 20.

<sup>36</sup> Considerando 19.

<sup>37</sup> Considerando 19.

<sup>38</sup> Considerando 32.

## 2.4. ¿Qué ocurre si no notifico una modificación de las condiciones generales?

De conformidad con el artículo 3, apartado 3, las modificaciones de las condiciones generales que no cumplan con el requisito de ser notificadas con al menos quince días de antelación se considerarán nulas. Esto implica que se considerará que estas nunca han existido, con efecto *ex tunc* (retroactivo) y con respecto a todas las partes, no solo a un usuario profesional concreto<sup>39</sup>. Esto redundará en beneficio de la seguridad jurídica para ambas partes<sup>40</sup>.

## 2.5. ¿Hay ocasiones en las que no tenga que respetar el plazo de notificación en caso de modificaciones de las condiciones generales?

De conformidad con el artículo 3, apartado 4, el plazo de notificación para las modificaciones de las condiciones generales no se aplica cuando un servicio de intermediación en línea:

- está sujeto a una obligación legal o reglamentaria que exige una modificación inmediata de sus condiciones generales, o
- se requiere una modificación inmediata de sus condiciones generales, de forma excepcional, para hacer frente a un peligro imprevisto e inminente relacionado con la defensa del servicio de intermediación en línea, los consumidores o los usuarios profesionales contra el fraude, los programas informáticos maliciosos, el *spam*, las violaciones de la seguridad de los datos u otros riesgos de ciberseguridad.

Esto protege a los usuarios profesionales y ofrece seguridad jurídica tanto a los usuarios profesionales como a los proveedores de servicios de intermediación en línea. Las modificaciones repentinas pueden perturbar las actividades de los usuarios profesionales de forma significativa<sup>41</sup>. Por tanto, las excepciones a la aplicación del plazo de notificación se limitan a las circunstancias específicas enunciadas más arriba.

Asimismo, los cambios de redacción que se propongan no deben considerarse «modificaciones» en la medida en que no alteren el contenido ni el significado de las condiciones generales<sup>42</sup>.

## 2.6. ¿Puede un usuario profesional renunciar al plazo de notificación?

Sí. De conformidad con el artículo 3, apartado 2, el plazo de notificación no se aplica si un usuario profesional renuncia a dicho plazo de manera inequívoca<sup>43</sup>. Esto debe hacerse a través bien de una declaración escrita o bien de una clara acción afirmativa.

Un usuario profesional puede renunciar al plazo de notificación a través de sus acciones. Por ejemplo, la oferta de nuevos bienes o servicios, incluidas las aplicaciones de software, en el servicio de intermediación en línea, durante el plazo de quince días se considera una renuncia al período de notificación<sup>44</sup>.

---

<sup>39</sup> Considerando 20.

<sup>40</sup> Considerando 20.

<sup>41</sup> Considerando 20.

<sup>42</sup> Considerando 18.

<sup>43</sup> Considerando 18.

<sup>44</sup> Considerando 19.

No obstante, cuando el plazo de notificación razonable y proporcionado sea superior a quince días debido a que las modificaciones de las condiciones generales exigen que el usuario profesional realice ajustes técnicos significativos en sus bienes o servicios, no se considerará que se renuncia automáticamente a dicho plazo de notificación cuando el usuario profesional ofrezca nuevos bienes y servicios. Esto obedece a que las modificaciones de las condiciones generales que conceden al usuario profesional más tiempo para adaptarse implican que los usuarios profesionales pueden tener que efectuar importantes ajustes técnicos<sup>45</sup>.

Si un usuario profesional no está de acuerdo con las modificaciones, tiene derecho a terminar el contrato con el servicio de intermediación en línea dentro del plazo de notificación. Dicha terminación surtirá efecto a los quince días de la recepción de la notificación, a menos que al contrato le sea aplicable un plazo inferior (p. ej., debido al Derecho civil nacional).

## **2.7. ¿Qué otras obligaciones tengo en lo que respecta a las condiciones generales?**

De conformidad con el artículo 3, apartado 1, letra b), las condiciones generales deben encontrarse fácilmente disponibles para los usuarios profesionales. Los proveedores de servicios de intermediación en línea deben garantizar que los usuarios profesionales siempre tengan acceso a las condiciones generales de manera que estén informados de las normas que se les aplican. Asimismo, las condiciones generales deben, de conformidad con el artículo 3, apartado 1, letra b), estar disponibles para los posibles usuarios profesionales de un servicio de intermediación en línea antes de que formalicen la relación contractual.

## **2.8. ¿Qué explicaciones son necesarias en relación con la restricción, la suspensión o la terminación de la cuenta de un usuario profesional [artículo 3, apartado 1, letra c) y artículo 4]?**

De conformidad con el artículo 3, apartado 1, letra c), (vinculado al artículo 4), los proveedores de servicios de intermediación en línea deben establecer en sus condiciones generales una descripción de las razones en las que se basan las decisiones de suspender, terminar o restringir de cualquier otro modo el uso de sus servicios por parte de los usuarios profesionales.

Puesto que estas razones deben recogerse en las condiciones generales, de conformidad con el artículo 3, apartado 1, letra a), también están sujetas al requisito de ser redactadas de manera sencilla y comprensible. La descripción debe ayudar a los usuarios profesionales a entender en qué casos los proveedores de servicios de intermediación en línea pueden decidir restringir, suspender o terminar la prestación de sus servicios a un usuario profesional.

---

<sup>45</sup> Considerando 19.

## **2.9. ¿Qué explicaciones son necesarias en relación con los canales de distribución adicionales o programas asociados que utilizo para comercializar bienes y servicios de usuarios profesionales [artículo 3, apartado 1, letra d)]?**

Los proveedores de servicios de intermediación en línea deben establecer en sus condiciones generales una descripción de cualquier canal de distribución adicional o programa asociado (como otros sitios web o aplicaciones) que utilicen para comercializar los bienes y servicios ofrecidos por un usuario profesional a los consumidores a través de su servicio de intermediación en línea.

Puesto que la descripción debe constar en las condiciones generales, de conformidad con el artículo 3, apartado 1, letra a), debe estar redactada de manera sencilla y comprensible. La descripción debe permitir a las empresas entender dónde se comercializan sus bienes y servicios, y a quién va dirigida dicha comercialización<sup>46</sup>.

## **2.10. ¿Qué explicaciones son necesarias en relación con la titularidad y el control de los derechos de propiedad intelectual [artículo 3, apartado 1, letra e)]?**

De conformidad con el artículo 3, apartado 1, letra e), los proveedores de servicios de intermediación en línea deben incluir en sus condiciones generales información general sobre los efectos, si los hubiera, que tienen esas condiciones generales sobre la titularidad y el control de los derechos de propiedad intelectual de los usuarios profesionales.

Puesto que la descripción debe constar en las condiciones generales, de conformidad con el artículo 3, apartado 1, letra a), debe estar redactada de manera sencilla y comprensible. La descripción debe permitir a los usuarios profesionales entender cómo pueden afectar las condiciones generales a su titularidad y control de los derechos de propiedad intelectual, como el uso general de logotipos, marcas de fábrica o de comercio<sup>47</sup>.

Estas descripciones son importantes porque la titularidad y el control de los derechos de propiedad intelectual en línea revisten una considerable importancia para los servicios de intermediación en línea y los usuarios profesionales que los utilizan<sup>48</sup>.

## **2.11. ¿Cómo debo tratar los logotipos o las marcas de los usuarios profesionales (artículo 3, apartado 5)?**

De acuerdo con el considerando 21, los proveedores de servicios de intermediación en línea no deben impedir por completo que un usuario profesional muestre su identidad comercial como parte de su oferta o presencia en el servicio de intermediación en línea (p. ej., sus logotipos o marcas).

---

<sup>46</sup> Considerando 21.

<sup>47</sup> Considerando 17.

<sup>48</sup> Considerando 17.

Sin embargo, esto no quiere decir que los usuarios profesionales puedan determinar unilateralmente la presentación de su oferta o su presencia en un servicio de intermediación en línea<sup>49</sup>.

## 2.12. ¿Qué información tengo que proporcionar a los usuarios profesionales en materia de clasificación? (artículo 5<sup>50</sup>)

Según la definición recogida en el artículo 2, punto 8, se entiende por «clasificación» la preeminencia relativa atribuida a los bienes o servicios ofrecidos mediante servicios de intermediación en línea tal y como el proveedor los presenta, organiza o comunica, con independencia de los medios tecnológicos empleados para tal presentación, organización o comunicación. Esto puede ser resultado del empleo de mecanismos de secuenciación algorítmica, calificación u opinión, énfasis visual u otras herramientas de resalte o combinaciones de las mismas.

De acuerdo con el artículo 5, los proveedores de servicios de intermediación en línea tienen que:

- describir los parámetros principales que rigen la clasificación y los motivos por los que cuentan con una importancia relativa superior a la de otros parámetros (artículo 5, apartado 1), y
- establecer una descripción de la posibilidad, si la hubiera, de que los usuarios profesionales influyan en la clasificación remunerando directa o indirectamente al proveedor del servicio de intermediación en línea y de los efectos que surta la remuneración en la clasificación (artículo 5, apartado 3).

*En el considerando 25 se ofrecen algunos ejemplos de posibles parámetros principales:*

- *los indicadores empleados para medir la calidad de los bienes o servicios de los usuarios profesionales,*
- *el uso de editores y su capacidad para influir en la clasificación de dichos bienes o servicios,*
- *elementos que no están relacionados, o solo lo están lejanamente, con el bien o servicio en sí, como las características de presentación de la oferta en línea.*

De conformidad con el artículo 5, apartado 7, la Comisión debe adoptar orientaciones sobre las obligaciones de transparencia de la clasificación. En el siguiente enlace podrá consultar información adicional sobre las orientaciones adoptadas en virtud del artículo 5, apartado 7, del Reglamento P2B (<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/ranking-transparency-guidelines-framework-eu-regulation-platform-business-relations-explainer>).

---

<sup>49</sup> Considerando 21.

<sup>50</sup> De conformidad con el artículo 5, apartado 7, la Comisión debe adoptar orientaciones sobre las obligaciones de transparencia de la clasificación.

## **2.13. ¿Qué explicaciones son necesarias en relación con los bienes y servicios auxiliares (artículo 6)?**

### **2.13.1. ¿Qué debe contener esta descripción?**

De conformidad con el artículo 6, cuando se ofrecen bienes y servicios auxiliares, incluidos productos financieros, a los consumidores mediante los servicios de intermediación en línea, los proveedores de servicios de intermediación en línea deben incluir en sus condiciones generales una descripción de:

- 1) el tipo de bienes y servicios auxiliares, incluidos productos financieros, ofrecidos por los proveedores de servicios de intermediación en línea a los consumidores junto con la oferta principal de un usuario profesional, independientemente de si son ofrecidos por la propia plataforma o por un tercero; y
- 2) si los usuarios profesionales están autorizados, y en qué condiciones, a ofrecer también sus propios bienes y servicios auxiliares a los consumidores a través de un servicio de intermediación en línea.

Puesto que la descripción debe constar en las condiciones generales, de conformidad con el artículo 3, apartado 1, letra a), debe estar redactada de manera sencilla y comprensible.

Esta descripción no tiene por qué referirse al bien o servicio concreto, sino que puede ser más general siempre y cuando sea lo suficientemente descriptiva para permitir que el usuario profesional entienda qué es lo que se está vendiendo de forma complementaria a sus productos o servicios<sup>51</sup>.

### **2.13.2. ¿Qué son los «bienes y servicios auxiliares»?**

Debe entenderse por bienes y servicios auxiliares los bienes y servicios ofrecidos al consumidor antes de completar una transacción iniciada en los servicios de intermediación en línea para complementar el bien o servicio principal ofrecido por el usuario profesional. Los bienes y servicios auxiliares se refieren a productos que habitualmente dependen del bien o servicio principal para funcionar o que están directamente relacionados con ellos. Por consiguiente, el término excluye a los bienes y servicios que se venden meramente de forma adicional al bien o servicio principal en cuestión en lugar de ser complementarios por naturaleza<sup>52</sup>.

Entre los ejemplos de servicios auxiliares, se incluyen los servicios de reparación para un determinado bien o productos financieros como un seguro de alquiler de vehículos ofrecido para complementar los bienes o servicios que ofrece el usuario profesional. Los bienes auxiliares pueden incluir bienes que complementan el producto concreto que ofrece el usuario profesional, incluidos aquellos que constituyen una mejora de categoría o una herramienta de personalización para ese producto concreto<sup>53</sup>.

---

<sup>51</sup> Considerando 29.

<sup>52</sup> Considerando 29.

<sup>53</sup> Considerando 29.

## **2.14. ¿Qué explicaciones son necesarias en relación con el tratamiento diferenciado (artículo 7)?**

Cuando los proveedores ofrecen ciertos bienes o servicios a los consumidores a través de su propio servicio de intermediación en línea, o a través de usuarios profesionales que están bajo su control, estos pueden competir de manera directa con otros usuarios profesionales que operan a través del servicio de intermediación en línea. Esto puede proporcionarles incentivos económicos para utilizar esta capacidad de control con vistas a dar ventajas técnicas o económicas a sus propias ofertas, ventajas que podrían denegar a los usuarios profesionales competidores. Este comportamiento puede ser contrario a la competencia leal y restringir las posibilidades de elección de los consumidores<sup>54</sup>.

### **2.14.1. ¿Qué debe contener la descripción prevista en el artículo 7?**

De conformidad con el artículo 7, apartado 1, los proveedores de servicios de intermediación en línea deben incluir en sus condiciones generales información sobre cómo tratan y clasifican los bienes o servicios ofrecidos por ellos mismos o por usuarios profesionales que están bajo su control en comparación con los de usuarios profesionales terceros.

Los usuarios profesionales que están bajo el control del proveedor de servicios de intermediación en línea son aquellos cuya titularidad ostenta el proveedor de servicios de intermediación en línea o sobre los cuales este puede influir de forma decisiva<sup>55</sup>.

En la descripción deben mencionarse las principales consideraciones económicas, comerciales o jurídicas que fundamentan ese trato diferenciado (artículo 7, apartado 1). De acuerdo con el artículo 7, apartado 3, la descripción debe referirse a medidas específicas adoptadas por el proveedor de servicios de intermediación en línea, o a la conducta del mismo, especialmente en relación con:

- el acceso que el proveedor de servicios de intermediación en línea de que se trate pueda tener a cualquier dato, incluidos datos personales, que proporcionen los usuarios profesionales, los sitios web o los consumidores para utilizar los servicios en cuestión, o que se generen a través de su utilización de estos servicios;
- la clasificación u otros parámetros que influyan en el acceso de los consumidores;
- toda remuneración directa o indirecta percibida por el uso del servicio de intermediación en línea (monetaria o de otro tipo); y
- el acceso a las condiciones o a cualquier remuneración directa o indirecta aplicada por el uso de servicios o funcionalidades, o interfaces técnicas, que estén directamente relacionados con la utilización del servicio de intermediación en línea o que sean accesorios a ella, como los sistemas operativos.

Puesto que la descripción debe constar en las condiciones generales, de conformidad con el artículo 3, apartado 1, letra a), debe estar redactada de manera sencilla y comprensible.

---

<sup>54</sup> Considerando 30.

<sup>55</sup> Véase su significado en el artículo 3, apartado 2, del Reglamento (CE) n.º 139/2004 del Consejo sobre el control de las concentraciones entre empresas (Reglamento comunitario de concentraciones), DO L 24 de 29.1.2004, p. 1.



## **2.15. ¿Qué explicaciones son necesarias sobre el modo en que los usuarios profesionales pueden terminar su relación contractual? [artículo 8, letra b)]**

### **2.15.1. ¿Qué debe contener esta descripción?**

De conformidad con el artículo 8, letra b), los proveedores de servicios de intermediación en línea deben incluir en sus condiciones generales información sobre cómo y en qué condiciones un usuario profesional puede terminar su relación contractual con el proveedor de servicios de intermediación en línea.

Puesto que la descripción debe constar en las condiciones generales, de conformidad con el artículo 3, apartado 1, letra a), debe estar redactada de manera sencilla y comprensible.

## **2.16. ¿Qué explicaciones son necesarias en relación con el acceso a la información al final de una relación contractual [artículo 8, letra c)]?**

### **2.16.1. ¿Qué debe contener esta descripción?**

De conformidad con el artículo 8, letra c), los proveedores de servicios de intermediación en línea deben incluir en sus condiciones generales una descripción del acceso, si lo hubiera, o de la ausencia de dicho acceso, a cualquier información relacionada con el usuario profesional, en caso de que el proveedor de servicios de intermediación en línea mantenga dicho acceso una vez expirada la relación contractual. Puesto que la descripción debe constar en las condiciones generales, de conformidad con el artículo 3, apartado 1, letra a), debe estar redactada de manera sencilla y comprensible.

## **2.17. ¿Qué explicaciones son necesarias en relación con el acceso a los datos (artículo 9)?**

La capacidad de acceder a los datos, incluidos los datos personales, y de usarlos puede crear valor de manera significativa en la economía de los servicios de intermediación en línea, tanto en términos generales como para los usuarios profesionales y los proveedores de servicios de intermediación en línea de que se trate<sup>56</sup>.

### **2.17.1. ¿Qué debe contener esta descripción?**

De conformidad con el artículo 9, los proveedores de servicios de intermediación en línea deben incorporar en sus condiciones generales información sobre el acceso técnico y contractual que tengan los usuarios profesionales a los datos personales o de otro tipo, o ambos, que proporcionen los usuarios profesionales o los consumidores para utilizar los servicios de intermediación en línea en cuestión, o que se generen a través de la prestación de tales servicios. Esto también puede implicar informarles de que no se proporciona acceso a los datos.

---

<sup>56</sup> Considerando 33.

Concretamente, la descripción debe referirse al ámbito de aplicación, la naturaleza y las condiciones del acceso y el uso de las categorías pertinentes de datos, por ejemplo, las calificaciones y opiniones<sup>57</sup>.

### 2.17.2. ¿Qué nivel de detalle tengo que proporcionar?

Puesto que la descripción debe constar en las condiciones generales, de conformidad con el artículo 3, apartado 1, letra a), debe estar redactada de manera sencilla y comprensible y permitir a los usuarios profesionales entender si ellos mismos pueden utilizar los datos para mejorar su negocio o si deben recurrir a servicios de datos de terceros (p. ej., análisis de datos)<sup>58</sup>.

En particular, de conformidad con el artículo 9, apartado 2, esto significa que los usuarios profesionales deben recibir información que explique:

**En primer lugar**, si:

- los proveedores de servicios de intermediación en línea tienen acceso a datos personales o de otro tipo, que los usuarios profesionales o los consumidores proporcionen para utilizar el servicio de intermediación en línea o que se generen a través de la prestación de este servicio;
- los usuarios profesionales tienen acceso a datos personales o de otro tipo, proporcionados por ese usuario profesional en conexión con su utilización del servicio de intermediación en línea, o generados por el servicio de intermediación en línea en el marco de la prestación de tales servicios a ese usuario profesional concreto y a sus clientes;
- los usuarios profesionales tienen acceso a datos personales o de otro tipo, también en forma agregada, proporcionados por el proveedor de servicios de intermediación en línea o generados a través de la prestación de sus servicios a todos los usuarios profesionales y consumidores que utilizan el servicio de intermediación en línea;
- los proveedores de servicios de intermediación en línea comparten cualquiera de los datos con terceros, especificando la finalidad de tal cesión de datos cuando esta no sea necesaria para el correcto funcionamiento del servicio y si los usuarios profesionales pueden quedar al margen de esa cesión de datos (véase el punto 2.17.3).

**En segundo lugar**, si se proporciona acceso a cualquiera de los datos anteriores, a qué categorías de datos pueden acceder los usuarios profesionales, y en qué condiciones tienen acceso a ellos.

La descripción debe ser proporcionada y puede referirse a las condiciones generales de acceso, en vez de constituir una lista exhaustiva de puntos de datos reales o categorías de datos. No obstante, también podrían incluirse en la descripción la identificación y las condiciones específicas de acceso respecto de ciertos tipos de datos reales que puedan revestir gran importancia para los usuarios profesionales<sup>59</sup>.

---

<sup>57</sup> Considerando 33.

<sup>58</sup> Considerando 33.

<sup>59</sup> Considerando 33.

### **2.17.3. ¿Qué información tengo que proporcionar si comparto datos con terceros distintos de mis usuarios profesionales? ¿Pueden los usuarios profesionales quedar al margen de esto?**

Existen requisitos adicionales si el propio servicio de intermediación en línea tiene acceso a datos personales o de otro tipo que los usuarios profesionales o los consumidores proporcionan para utilizar el servicio de intermediación en línea o que se generan a través de la prestación de ese servicio [artículo 9, apartado 2, letra a)] o si tales datos son facilitados a terceros [artículo 9, apartado 2, letra d)].

De conformidad con el artículo 9, apartado 2, letra d), si se comparten datos con terceros y el suministro de datos a esos terceros no es necesario para el correcto funcionamiento del servicio de intermediación en línea, la descripción recogida en las condiciones generales debe explicar:

- la finalidad de esa cesión de datos, y
- cómo pueden los usuarios profesionales quedar al margen de tal cesión de datos.

### **2.17.4. ¿Cuál es la relación con las obligaciones previstas en el RGPD<sup>60</sup>?**

Los requisitos previstos en el artículo 9 se entienden sin perjuicio de la aplicación de las disposiciones legales de la UE en materia de protección de datos personales (artículo 9, apartado 3), en particular el Reglamento (UE) 2016/679<sup>61</sup>, la Directiva (UE) 2016/680<sup>62</sup> y la Directiva 2002/58/CE<sup>63</sup>.

Asimismo, el considerando 35 indica que estos requisitos no deben entenderse como una obligación de divulgar o no datos personales o no personales a los usuarios profesionales.

---

<sup>60</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), DO L 119 de 4.5.2016, p. 1.

<sup>61</sup> Ver la nota 60.

<sup>62</sup> Directiva (UE) 2016/680 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales por parte de las autoridades competentes para fines de prevención, investigación, detección o enjuiciamiento de infracciones penales o de ejecución de sanciones penales, y a la libre circulación de dichos datos y por la que se deroga la Decisión Marco 2008/977/JAI del Consejo, DO L 119 de 4.5.2016, p. 89.

<sup>63</sup> 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.

## **2.18. ¿Qué explicaciones son necesarias en relación con las restricciones a la oferta de condiciones diferentes por otros medios (artículo 10)?**

### **2.18.1. ¿Qué debe contener esta descripción?**

De conformidad con el artículo 10, apartado 1, cuando, durante la prestación de sus servicios, los proveedores de servicios de intermediación en línea restringen la capacidad de los usuarios profesionales de ofrecer condiciones distintas empleando medios distintos [por ejemplo, a través de las denominadas «cláusulas de nación más favorecida» (NMF)], los proveedores de servicios de intermediación en línea deben incluir en sus condiciones generales una descripción de las razones por las cuales pueden restringir la capacidad de los usuarios profesionales de ofrecer bienes y servicios en iguales o mejores condiciones o a precios más bajos en su propio sitio web o a través de otros servicios de intermediación en línea.

Puesto que la descripción debe constar en las condiciones generales, de conformidad con el artículo 3, apartado 1, letra a), debe estar redactada de manera sencilla y comprensible. En la descripción deben mencionarse las principales consideraciones económicas, comerciales o jurídicas que fundamentan estas restricciones (artículo 10, apartado 1).

### **2.18.2. ¿Qué otras obligaciones tengo en relación con esta descripción de mi utilización de cláusulas de NMF?**

De conformidad con el artículo 10, apartado 1, la descripción tiene que ponerse fácilmente a disposición del público.

### **2.18.3. ¿Qué relación guarda esta obligación con las normas de algunos Estados miembros de la UE que prohíben el uso de este tipo de restricciones?**

De conformidad con el artículo 10, apartado 2, esta obligación de transparencia no afecta a cualquier prohibición o limitación del uso de tales restricciones que se derive de la aplicación de otros actos del Derecho de la UE o del Derecho de los Estados miembros, conforme al Derecho de la Unión, a los que puedan estar sometidos los proveedores de servicios de intermediación en línea. Tampoco debe entenderse que esta obligación influya en la evaluación de la legalidad de dichas restricciones en virtud de otras disposiciones del Derecho de la Unión o del Derecho nacional que sea conforme con el Derecho de la Unión, también en áreas relativas a la competencia y las prácticas comerciales desleales, así como tampoco en la aplicación de dicha normativa<sup>64</sup>.

## **2.19. ¿Qué es un sistema interno de tramitación de reclamaciones (artículo 11)? ¿Qué es lo que debo implantar?**

A fin de que los usuarios profesionales, incluidos aquellos para los que se haya podido restringir, suspender o terminar la prestación del servicio de intermediación en línea, dispongan de un medio para resolver posibles problemas, los proveedores de servicios de intermediación en línea deben proporcionar un sistema de tramitación de reclamaciones.

---

<sup>64</sup> Considerando 36.

### **2.19.1. ¿Qué es un sistema interno de tramitación de reclamaciones?**

De conformidad con el artículo 11, apartado 1, todos los proveedores de servicios de intermediación en línea, salvo los proveedores de servicios de intermediación en línea que sean pequeñas empresas<sup>65</sup> (artículo 11, apartado 5), deben establecer un sistema interno para tramitar las reclamaciones de los usuarios profesionales. Las pequeñas empresas proveedoras de servicios de intermediación en línea son libres de establecer tales sistemas de forma voluntaria<sup>66</sup>.

Los proveedores de servicios de intermediación en línea cuentan con un grado razonable de flexibilidad al crear y utilizar sus sistemas internos de tramitación de reclamaciones<sup>67</sup>. El sistema puede establecerse como parte de las operaciones del servicio de intermediación en línea o puede delegarse en un proveedor de servicios externo o en otra parte de su estructura empresarial. Si la tarea se ha delegado, el proveedor en cuestión debe tener plena autoridad y capacidad para garantizar la conformidad con los requisitos del Reglamento P2B<sup>68</sup>.

De conformidad con el artículo 11, apartado 3, los proveedores de servicios de intermediación en línea deben incluir en sus condiciones generales toda la información pertinente sobre el modo en que los usuarios profesionales pueden acceder al sistema interno de tramitación de reclamaciones, así como sobre su funcionamiento.

De conformidad con el artículo 11, apartado 1<sup>69</sup>, el sistema de tramitación de reclamaciones garantizará la tramitación dentro de un plazo razonable, en particular:

- se pondrá fácilmente a disposición de los usuarios profesionales,
- a título gratuito, y
- se basará en los principios de transparencia e igualdad de trato (véase el punto 2.19.8).

Concretamente, el sistema de tramitación de reclamaciones debe establecerse de tal manera que permita al proveedor de servicios de intermediación en línea:

- considerar debidamente las reclamaciones presentadas y el curso que pueda tener que dar a estas para tratar el problema de manera apropiada,
- procesar las reclamaciones rápida y efectivamente teniendo en cuenta la importancia y la complejidad del problema planteado,
- comunicar al reclamante el resultado de la tramitación interna de la reclamación, de manera individual y con un lenguaje sencillo y comprensible<sup>70</sup>.

### **2.19.2. ¿Quién puede usar el sistema de tramitación de reclamaciones?**

De conformidad con el artículo 11, apartado 1, el sistema de tramitación de reclamaciones se encuentra a disposición de todos los usuarios profesionales que utilizan el servicio de intermediación en línea. También debe estar a disposición de aquellos usuarios profesionales a

---

<sup>65</sup> Aquellas que ocupan a menos de cincuenta personas y cuyo volumen de negocios anual no supera los 10 millones de euros. Véase el punto 1.4.

<sup>66</sup> Considerando 38.

<sup>67</sup> Considerando 38.

<sup>68</sup> Considerando 39.

<sup>69</sup> Párrafo segundo.

<sup>70</sup> Artículo 11, apartado 2.

los que se haya podido restringir el uso del servicio de intermediación en línea, suspenderlo o ponerle fin<sup>71</sup>.

### **2.19.3. ¿Cuándo puede un usuario profesional utilizar el sistema de tramitación de reclamaciones?**

El sistema de tramitación de reclamaciones debe permitir a los usuarios profesionales presentar reclamaciones en relación con la siguiente serie bastante amplia de cuestiones, que afectan al usuario profesional que presenta la reclamación. conforme al artículo 11, apartado 1, estas podrían ser:

- un supuesto incumplimiento que haya cometido el proveedor de servicios de intermediación en línea respecto de cualquier obligación establecida en el Reglamento P2B,
- problemas tecnológicos<sup>72</sup> que estén relacionados con los servicios prestados por el proveedor de servicios de intermediación en línea, y
- medidas específicas o conductas del proveedor de servicios de intermediación en línea que estén directamente vinculadas a los servicios prestados por el proveedor de servicios de intermediación en línea.

### **2.19.4. ¿Cómo debo responder a las reclamaciones?**

De conformidad con el artículo 11, apartado 2, letra c), una vez haya sido considerada una reclamación, el resultado se comunicará al usuario profesional individualmente por escrito (con un lenguaje sencillo y comprensible) y no se tratará de una respuesta estándar genérica, sino que hará referencia a la reclamación concreta.

### **2.19.5. ¿Cómo protejo el sistema de tramitación de reclamaciones de posibles abusos?**

El sistema de tramitación de reclamaciones puede diseñarse de tal manera que pueda abordar cualquier uso de mala fe que determinados usuarios profesionales pretendan hacer del mismo. Cualquier característica concebida para hacer frente a esta cuestión solo podrá utilizarse cuando resulte necesario, y los tipos de medidas adoptadas serán proporcionadas al abuso que pretenden evitar o prevenir<sup>73</sup>.

---

<sup>71</sup> Considerando 37.

<sup>72</sup> La tecnología constituye el núcleo de los servicios de intermediación en línea. Cualquier problema relativo a la tecnología utilizada por el proveedor de servicios de intermediación en línea podría considerarse un «problema tecnológico» si está directamente relacionado con la prestación del servicio de intermediación en línea y afecta al reclamante. [artículo 11, apartado 1, letra b)].

<sup>73</sup> Considerando 38.

### **2.19.6. ¿Tengo que revocar una decisión cuando todavía está siendo considerada por el sistema de tramitación de reclamaciones?**

Un proveedor de servicios de intermediación en línea puede mantener vigente la decisión que hubiera tomado (p. ej., una decisión de suspender la cuenta de un usuario profesional) durante la tramitación de una reclamación<sup>74</sup>.

### **2.19.7. ¿Es obligatoria la utilización del sistema de tramitación de reclamaciones?**

No para los usuarios profesionales. No se puede obligar a los usuarios profesionales a usarlo, por ejemplo, como condición para que los proveedores de servicios de intermediación en línea actúen de buena fe al intentar resolver un litigio utilizando un mediador con arreglo al artículo 12. No obstante, si un usuario profesional llega a presentar una reclamación, el proveedor de un servicio de intermediación en línea debe responder a esa reclamación conforme a las condiciones enunciadas más arriba.

Cualquier intento de alcanzar un acuerdo a través del sistema de tramitación de reclamaciones no afecta a su derecho o al del usuario profesional de iniciar un proceso judicial o utilizar un mecanismo alternativo de resolución de litigios para resolver el mismo problema, en cualquier momento durante o después del proceso de tramitación de reclamaciones<sup>75</sup>.

### **2.19.8. ¿Qué información sobre el sistema interno de tramitación de reclamaciones debo poner a disposición del público?**

De conformidad con el artículo 11, apartado 4, los proveedores de servicios de intermediación en línea deben proporcionar al público información sobre el funcionamiento y la efectividad del sistema de tramitación de reclamaciones.

Esta información ayudará a los usuarios profesionales a entender los principales tipos de problemas que pueden surgir en el marco de las relaciones con el proveedor de servicios de intermediación en línea y de qué manera se puede alcanzar una resolución rápida y efectiva de los litigios con el proveedor de servicios de intermediación en línea<sup>76</sup>.

De conformidad con el artículo 11, apartado 4, la información facilitada debe incluir:

- el número total de reclamaciones presentadas,
- los principales tipos de reclamaciones,
- el tiempo medio necesario para procesar las reclamaciones, y
- el resultado de las reclamaciones (de forma agregada).

### **2.19.9. ¿Con qué frecuencia debe actualizarse esta información?**

De conformidad con el artículo 11, apartado 4, los datos deben estar siempre a disposición del público y actualizarse al menos una vez al año. Si durante ese año se producen modificaciones significativas, la información deberá actualizarse con más frecuencia.

---

<sup>74</sup> Considerando 37.

<sup>75</sup> Considerando 37.

<sup>76</sup> Considerando 37.

## **2.20. ¿Cómo elijo a los mediadores (artículo 12)?**

### **2.20.1. Mi empresa es una pequeña empresa de servicios de intermediación en línea ¿Tengo que designar mediadores?**

No. De conformidad con el artículo 12, apartado 7, los proveedores de servicios de intermediación en línea que sean pequeñas empresas —esto es, pequeñas empresas en el sentido del artículo 2, apartado 2, del anexo de la Recomendación 2003/361/CE<sup>77</sup>— no están sujetos al requisito de designar a mediadores con los que les gustaría colaborar. No obstante, de forma voluntaria, pueden designar en sus condiciones generales a mediadores que cumplan los criterios que se exponen más abajo<sup>78</sup>.

### **2.20.2. ¿A quién puedo designar mediador?**

De conformidad con el artículo 12, apartado 1, los proveedores de servicios de intermediación en línea deben designar, en sus condiciones generales, a dos o más mediadores públicos o privados con los que estén dispuestos a colaborar para llegar a un acuerdo a fin de resolver de manera extrajudicial todo litigio que pueda surgir con un usuario profesional. Los mediadores deben cumplir los criterios de selección establecidos en el artículo 12, apartado 2, que se exponen a continuación.

El artículo 12, apartado 2, exige que los mediadores:

- sean imparciales e independientes,
- presten servicios que sean asequibles para el tipo de usuario profesional que utiliza el servicio de intermediación en línea concreto,
- puedan comunicarse en el idioma de las condiciones generales que rigen la relación contractual entre el proveedor del servicio de intermediación en línea y el usuario profesional en cuestión,
- sean accesibles físicamente en el lugar de establecimiento o residencia del usuario profesional, o puedan ser contactados usando las tecnologías de comunicación,
- sean capaces de tratar litigios con rapidez (lo que también puede implicar la capacidad de tratar un número considerable de solicitudes de mediación, habida cuenta del elevado número de usuarios profesionales que tienden a estar activos en los servicios de intermediación en línea), y
- dispongan de un conocimiento suficiente sobre la naturaleza comercial de las relaciones entre los proveedores de servicios de intermediación en línea y los usuarios comerciales, de modo que puedan contribuir eficazmente a la resolución de los litigios.

### **2.20.3. ¿Tiene que estar el mediador establecido en la UE?**

De conformidad con el artículo 12, apartado 1, un servicio de intermediación en línea solamente puede designar mediadores que ofrezcan sus servicios de mediación desde fuera de la UE cuando se garantice que no se priva de forma efectiva a los usuarios profesionales afectados de salvaguardias jurídicas establecidas por el Derecho de la Unión o el de los Estados miembros

---

<sup>77</sup> Recomendación 2003/361 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). Véase el punto 1.4.

<sup>78</sup> Considerando 41.



como resultado de que los mediadores ofrezcan sus servicios desde fuera de la Unión. En particular, la elección de mediador no debe privar a los usuarios profesionales de la protección que se les ofrece con arreglo al Derecho de la UE en materia de protección de datos personales y secretos comerciales<sup>79</sup>.

#### **2.20.4. ¿Tengo que utilizar los mediadores que he designado en las condiciones generales?**

Sí, de conformidad con el artículo 12, apartado 3, debe actuar de buena fe para intentar resolver litigios a través de la mediación. No obstante, si designa a un mediador más adecuado para tratar un litigio una vez que este haya surgido, podrá recurrir a ese mediador en lugar de a los designados en las condiciones generales, siempre y cuando el usuario profesional afectado acceda voluntariamente a ello<sup>80</sup>.

#### **2.20.5. ¿Qué otras informaciones sobre mediación debo proporcionar a los usuarios profesionales?**

De conformidad con el artículo 12, apartado 6, un usuario profesional puede solicitar, antes de decidir recurrir a la mediación o durante el propio proceso de mediación, información sobre el funcionamiento y la eficacia de la mediación a la hora de ayudar a ese servicio de intermediación en línea a resolver litigios.

### **3. PRESTO UN SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN EN LÍNEA, ¿CUÁLES SON MIS DERECHOS Y OBLIGACIONES EN VIRTUD DEL REGLAMENTO P2B?**

#### **3.1. Quiero restringir, suspender o poner fin a la prestación de mi servicio de intermediación en línea a un usuario profesional ¿qué debo hacer?**

Las decisiones de restringir, suspender o poner fin a la prestación de un servicio de intermediación en línea a un usuario profesional perjudican considerablemente a los intereses de los usuarios profesionales que lo utilizan<sup>81</sup>.

##### **3.1.1. ¿Cuál es la diferencia entre restringir, suspender y poner fin a la prestación de un servicio de intermediación en línea?**

Si un servicio de intermediación en línea decide cerrar por completo la cuenta de un usuario profesional, esto constituye una terminación de la prestación de un servicio de intermediación en línea. Esta se considera la medida más severa, y antes de que un servicio de intermediación en línea pueda cerrar una cuenta, hay determinados pasos previos que debe tomar<sup>82</sup>.

---

<sup>79</sup> Considerando 40.

<sup>80</sup> Considerando 40.

<sup>81</sup> Considerando 22.

<sup>82</sup> Considerando 23.

La suspensión y la restricción se consideran menos severas y normalmente radican en una acción por parte de un servicio de intermediación en línea que afecta a un listado individualizado de un bien o servicio en su plataforma. Esta acción puede consistir en eliminar del listado determinados bienes o servicios de una empresa concreta, o en suprimir efectivamente un bien o servicio de esa empresa concreta de los resultados de búsqueda. En lugar de recurrir a la suspensión, los proveedores de servicios de intermediación en línea también pueden restringir los listados individualizados de usuarios profesionales, por ejemplo, mediante la degradación o la afectación negativa de la presentación de un usuario profesional (conocida como «atenuación»), lo que puede llevar aparejada la reducción de su clasificación <sup>83</sup>.

### **3.1.2. ¿Qué debo hacer antes de restringir o suspender la prestación de mi servicio de intermediación en línea a un usuario profesional?**

Cuando un servicio de intermediación en línea decide restringir o suspender sus servicios para un usuario profesional, de conformidad con el artículo 4, apartado 1, debe proporcionar al usuario profesional una motivación de la decisión en un soporte duradero, ya sea antes o en el momento en que surta efecto la restricción o suspensión.

Asimismo, el servicio de intermediación en línea debe ofrecer al usuario profesional la oportunidad de aclarar los hechos que dieron lugar a la decisión, por ejemplo, remitiéndolo al sistema de tramitación de reclamaciones (véase el punto 2.19 *¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.*6.5 más adelante), para que pueda, siempre que sea posible, corregir su comportamiento (artículo 4, apartado 3).

### **3.1.3. ¿Qué debo hacer antes de poner fin a la prestación de mi servicio de intermediación en línea a un usuario profesional?**

De conformidad con el artículo 4, apartado 2, cuando un proveedor de servicios de intermediación en línea decide poner fin a la prestación de la totalidad de su servicio a un usuario profesional, debe facilitarle a ese usuario, en un soporte duradero, una declaración de los motivos al menos treinta días antes de que la terminación surta efecto.

Asimismo, el proveedor de servicios de intermediación en línea debe ofrecer al usuario profesional la oportunidad de aclarar los hechos que dieron lugar a la decisión, por ejemplo, remitiéndolo al sistema de tramitación de reclamaciones (véase el punto 2.19), para que pueda, siempre que sea posible, corregir su comportamiento (artículo 4, apartado 3).

### **3.1.4. ¿Hay alguna excepción al plazo de notificación de treinta días?**

Sí. De conformidad con el artículo 4, apartado 4, los proveedores de servicios de intermediación en línea no tienen que notificar a los usuarios profesionales con treinta días de antelación cuando:

- una obligación legal o reglamentaria les exija terminar la prestación de todos sus servicios a un usuario profesional determinado de inmediato o con un preaviso inferior a treinta días,
- ejerciten un derecho de terminación por una razón imperiosa recogida en una norma nacional que sea conforme con el Derecho de la Unión, o

---

<sup>83</sup> Considerando 22.

- un proveedor pueda demostrar que el usuario profesional ha infringido reiteradamente las condiciones generales, dando lugar a la terminación de la prestación de la totalidad de los servicios de intermediación en línea de que se trate.

La declaración de los motivos debe proporcionarse, sin demora indebida, también cuando el usuario profesional no haya sido notificado con antelación (artículo 4, apartado 4). En determinados casos, de conformidad con el artículo 4, apartado 5, no será necesaria esta motivación (véase el punto 3.1.6).

A continuación, se explican las disposiciones principales en mayor detalle:

- El «**derecho de terminación**» procede de las disposiciones del Derecho nacional que permiten la terminación inmediata, en el supuesto de que, teniendo en cuenta todas las circunstancias del caso concreto y sopesando los intereses de ambas partes, no se pueda esperar razonablemente la continuidad de la relación contractual hasta la expiración del plazo de notificación.
- Entre los ejemplos de **excepciones** encontramos aquellas que pueden plantearse en relación con contenidos ilícitos o inapropiados, la seguridad de un bien o servicio, la falsificación, el fraude, los programas maliciosos, el *spam*, las violaciones de la seguridad de los datos, otros riesgos de ciberseguridad o la idoneidad del bien o servicio para los menores<sup>84</sup>.

### 3.1.5. ¿Qué debe contener la motivación de la decisión?

De conformidad con el artículo 4, apartado 5, salvo en un limitado número de excepciones (véase el punto 3.1.6), es necesaria una motivación cuando un proveedor de servicios de intermediación en línea restringe, suspende o pone fin a la prestación de sus servicios, incluso cuando no se aplique el plazo de treinta días establecido para la notificación de la decisión de terminación. La motivación debe permitir a los usuarios profesionales determinar si existe margen para recurrir a la decisión<sup>85</sup>.

De conformidad con el artículo 4, apartado 5, la motivación debe referirse, de manera proporcionada (esto es, teniendo en cuenta los intereses tanto del proveedor del servicio de intermediación en línea como del usuario profesional<sup>86</sup>), a:

- los hechos o circunstancias específicos, incluido el contenido de notificaciones de terceros, que condujeron a la decisión de restricción, suspensión o terminación, y
- los motivos de la decisión sobre la base de lo enumerado en las condiciones generales (véase el punto 2.8).

Los proveedores de servicios de intermediación en línea deben informar a los usuarios profesionales en un soporte duradero. Esto queda definido en el artículo 2, punto 13, como cualquier medio que permita a los usuarios profesionales conservar dichas notificaciones para futuras consultas con toda la información original intacta (p. ej., por correo electrónico).

---

<sup>84</sup> Considerando 23.

<sup>85</sup> Considerando 22.

<sup>86</sup> Considerando 22.

### **3.1.6. ¿Hay alguna excepción a este requisito de proporcionar una motivación de la decisión?**

Sí. De conformidad con el artículo 4, apartado 5, no es necesario proporcionar una motivación cuando:

- una obligación legal o reglamentaria exija al proveedor del servicio de intermediación en línea no indicar los hechos o circunstancias específicos, o los detalles del motivo recogido en las condiciones generales, que dieron lugar a la decisión de restringir, suspender o terminar, o
- un proveedor pueda demostrar que el usuario profesional ha infringido reiteradamente las condiciones generales, dando lugar a la terminación de la prestación de la totalidad de los servicios de intermediación en línea de que se trate.

### **3.1.7. ¿Qué ocurre una vez que he restringido, suspendido o puesto fin al uso de mi servicio de intermediación en línea?**

De conformidad con el artículo 4, apartado 3, una vez que se haya tomado una decisión de restringir, suspender o terminar la prestación a un usuario profesional, los proveedores de servicios de intermediación en línea (salvo los proveedores de servicios de intermediación en línea que sean pequeñas empresas, como se ha explicado anteriormente) están legalmente obligados a conceder a los usuarios profesionales la oportunidad de aclarar los hechos y circunstancias a través del sistema de tramitación de reclamaciones. Véase el punto 2.19.

### **3.1.8. ¿Puede ser revocada mi decisión de restringir, suspender o poner fin a la cuenta de un usuario profesional?**

De conformidad con el artículo 4, apartado 3, una decisión de restricción, suspensión o terminación puede naturalmente ser revocada si el proveedor del servicio de intermediación en línea considera, por ejemplo, que su decisión inicial se ha adoptado por error o que el usuario profesional cometió un error y lo subsanó<sup>87</sup>. Si el proveedor del servicio de intermediación en línea revoca su decisión inicial, estará obligado a reincorporar sin demora al usuario profesional y proporcionarle acceso a los datos personales o de otro tipo a los que tenía acceso antes de la decisión.

## **3.2. Quiero resolver el litigio a través de la mediación ¿Qué hago?**

Se ha demostrado que la mediación es una alternativa flexible y rentable a la vía judicial.

### **3.2.1. ¿Qué mediadores puedo utilizar?**

Los proveedores de servicios de intermediación en línea deben designar al menos a dos mediadores públicos o privados con los que estén dispuestos a colaborar y que cumplan los criterios de selección establecidos en el artículo 12, apartado 2. Véase el punto 2.20.2.

---

<sup>87</sup> Considerando 22.

### **3.2.2. ¿Puedo recurrir a un mediador distinto a los indicados en las condiciones generales?**

De conformidad con el artículo 12, apartado 1, los mediadores designados en las condiciones generales deben ser mediadores con los que usted está dispuesto a colaborar para intentar llegar a un acuerdo sobre un litigio con un usuario profesional. No obstante, si designa a un mediador diferente para tratar un litigio una vez que este haya surgido, podrá recurrir a este mediador en lugar de a los designados en las condiciones generales —o además de a estos— siempre y cuando el usuario profesional afectado acceda libremente a ello<sup>88</sup>.

### **3.2.3. ¿Puedo obligar a un usuario profesional a resolver un litigio a través de la mediación?**

No, la mediación es un procedimiento intrínsecamente voluntario, en el sentido de que las partes son las responsables del procedimiento y pueden comenzarlo y terminarlo en cualquier momento<sup>89</sup>.

### **3.2.4. ¿Quién paga los costes de la mediación?**

Cuando se opte por la mediación en virtud del derecho conferido en el artículo 12, apartado 1, los proveedores de servicios de intermediación en línea y los usuarios profesionales deben compartir los costes de la mediación (artículo 12, apartado 4).

De conformidad con el artículo 12, apartado 4, los proveedores de servicios de intermediación en línea deben soportar una parte razonable de los costes de la mediación. Dicha proporción razonable se determinará de acuerdo con las indicaciones del mediador, que considerará todos los elementos pertinentes del expediente en el que se está mediando, en particular:

- los fundamentos relativos de los argumentos presentados por el proveedor de servicios de intermediación en línea y la empresa en cuestión,
- su conducta, y
- el tamaño y la capacidad financiera de cada parte respecto de la otra.

El mediador tendrá que establecer qué considera razonable incluir en el cálculo de los costes totales ya que esto también forma parte de los resultados de la mediación<sup>90</sup>.

### **3.2.5. ¿Puedo acudir igualmente a los órganos jurisdiccionales competentes?**

De conformidad con el artículo 12, apartado 5, todo intento de llegar a un acuerdo por medio de la mediación no afecta a su derecho o al del usuario profesional de que se trate de iniciar un proceso judicial o recurrir a cualquier otro mecanismo alternativo de resolución de litigios para

---

<sup>88</sup> Considerando 40.

<sup>89</sup> De acuerdo con lo dispuesto en la Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles ([DO L 136 de 24.5.2008, p. 3](#)).

<sup>90</sup> Considerando 41.

resolver el litigio. El Reglamento P2B no exige a ninguna de las partes agotar la posibilidad de resolver el litigio a través de la mediación antes de acudir a los órganos jurisdiccionales competentes.

### **3.2.6. Un usuario profesional desea resolver un litigio a través de la mediación. ¿Debo colaborar?**

La mediación es un procedimiento voluntario; no obstante, de conformidad con el artículo 12, apartado 3, los proveedores de servicios de intermediación en línea están obligados a examinar de buena fe las solicitudes por parte de usuarios profesionales de recurrir a la mediación para intentar resolver un litigio.

En determinadas circunstancias, los proveedores de servicios de intermediación en línea pueden decidir no colaborar en la mediación. Por ejemplo, si un usuario profesional desea recurrir a la mediación sobre una cuestión en relación con la cual el mismo usuario profesional ya hubiera iniciado previamente otro procedimiento de mediación y el mediador hubiera determinado en ese asunto que el usuario profesional en cuestión no había actuado de buena fe, o cuando haya habido repetidos intentos de mediación sin éxito<sup>91</sup>.

No obstante, se trata de circunstancias excepcionales y los proveedores de servicios de intermediación en línea deben acceder de buena fe a la mediación con un usuario profesional con respecto a asuntos que, según lo determinado por el mediador, no estén relacionados con casos anteriores<sup>92</sup>.

### **3.2.7. ¿Deben los usuarios profesionales recurrir al sistema de tramitación de reclamaciones en primer lugar?**

No. Los usuarios profesionales siempre pueden tratar de resolver un litigio utilizando la mediación sin recurrir al sistema de tramitación de reclamaciones en primer lugar. Esto puede ocurrir, por ejemplo, cuando un usuario profesional haya presentado una reclamación sobre un problema similar en el pasado y sienta que no se resolvió de forma satisfactoria a través del sistema de tramitación de reclamaciones<sup>93</sup>.

## **4. SOY PROVEEDOR DE UN MOTOR DE BÚSQUEDA EN LÍNEA ¿QUÉ DEBO HACER?**

Los artículos 5 (clasificación) y 7 (tratamiento diferenciado) del Reglamento P2B se aplican a los proveedores de motores de búsqueda, y exigen determinadas acciones por parte de los mismos.

---

<sup>91</sup> Considerando 42.

<sup>92</sup> Considerando 42.

<sup>93</sup> Considerando 42.

#### 4.1. ¿Qué información tengo que proporcionar a los usuarios de sitios web corporativos en materia de clasificación (artículo 5)<sup>94</sup>?

Hay dos definiciones recogidas en el Reglamento P2B que debe conocer:

- «Clasificación» se define en el artículo 2, punto 8, como la relevancia atribuida a los resultados de búsqueda a través de motores de búsqueda tal y como el proveedor los presenta, organiza o comunica, con independencia de los medios tecnológicos empleados para tal presentación, organización o comunicación. Esto puede ser resultado del empleo de mecanismos de secuenciación algorítmica, calificación u opinión, énfasis visual u otras herramientas de resalte o combinaciones de las mismas.
- «Usuario de un sitio web corporativo» se define en el artículo 2, punto 7, como toda persona física o jurídica que usa una interfaz en línea, es decir, cualquier programa informático, incluido un sitio web o parte del mismo o aplicaciones, incluidas las aplicaciones para móviles, para ofrecer bienes o servicios a los consumidores con fines relativos a su comercio, negocio, oficio o profesión.

De conformidad con el artículo 5, apartados 2 y 3, los proveedores de motores de búsqueda deben proporcionar de forma accesible al público:

- una descripción de los principales parámetros que, de forma individual o colectiva, sean más significativos a la hora de determinar la clasificación de todos los sitios web indexados (pertenecientes tanto a usuarios de sitios web corporativos como de otros sitios web)<sup>95</sup> y la importancia relativa de esos parámetros principales frente a otros, y
- una descripción de la posibilidad, si existiera, de que los usuarios profesionales influyan en la clasificación remunerando directa o indirectamente al proveedor de motores de búsqueda y de los efectos que surta la remuneración en la clasificación.

De conformidad con el artículo 5, apartado 4, si un motor de búsqueda recibe una notificación de un tercero que le hace alterar el orden de la clasificación en un caso concreto o excluir un sitio web determinado, debe ofrecérsele al usuario del sitio web corporativo la posibilidad de examinar el contenido de dicha notificación.

De conformidad con el artículo 5, apartado 7, la Comisión debe adoptar orientaciones sobre las obligaciones de transparencia de la clasificación. En el siguiente enlace podrá consultar información adicional sobre las orientaciones adoptadas en virtud del artículo 5, apartado 7, del Reglamento P2B (<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/ranking-transparency-guidelines-framework-eu-regulation-platform-business-relations-explainer>).

---

<sup>94</sup> De conformidad con el artículo 5, apartado 7, la Comisión debe adoptar orientaciones sobre las obligaciones de transparencia de la clasificación.

<sup>95</sup> Los motores de búsqueda rastrean sitios web que pueden ser indexados, independientemente de si estos son utilizados para ofrecer bienes o servicios a consumidores con fines profesionales (esto es, sitios web de usuarios de sitios web corporativos) o de si se usan con otro tipo de fines.

## **4.2. ¿Qué información tengo que proporcionar a los usuarios de sitios web corporativos sobre el tratamiento diferenciado (artículo 7)?**

### **4.2.1. ¿Qué debe contener la descripción?**

De conformidad con el artículo 7, apartado 2, los proveedores de motores de búsqueda deben facilitar una descripción sobre cómo tratan y clasifican los bienes o servicios que ofrecen ellos mismos o los usuarios de sitios web corporativos que están bajo su control en comparación con aquellos ofrecidos por otros usuarios de sitios web corporativos.

Los usuarios de sitios web corporativos que están bajo el control del proveedor de motores de búsqueda en línea son aquellos cuya titularidad ostenta el proveedor del motor de búsqueda en línea o sobre los cuales este puede influir de forma decisiva<sup>96</sup>.

De conformidad con el artículo 7, apartado 3, la descripción debe mencionar las principales consideraciones económicas, comerciales o jurídicas que fundamentan ese trato diferenciado; debe hacer referencia a medidas específicas o conductas del proveedor del motor de búsqueda en relación con:

- el acceso que el proveedor del motor de búsqueda de que se trate tenga a cualquier dato, incluidos datos personales, que proporcionen los usuarios profesionales, los sitios web o los consumidores para utilizar los servicios en cuestión, o que se generen a través de la utilización que hacen de estos servicios;
- la clasificación u otros parámetros que influyan en el acceso de los consumidores;
- toda remuneración directa o indirecta percibida por el uso del motor de búsqueda (monetaria o de otro tipo); y
- el acceso a las condiciones o a cualquier remuneración directa o indirecta aplicada por el uso de servicios o funcionalidades o interfaces técnicas que estén directamente relacionados con la utilización del motor de búsqueda en línea o que sean accesorios a ella, como los sistemas operativos.

## **5. ¿QUÉ MEDIDAS PUEDEN TOMAR LOS PROVEEDORES DE SERVICIOS DE INTERMEDIACIÓN EN LÍNEA Y MOTORES DE BÚSQUEDA CON CARÁCTER VOLUNTARIO?**

El Reglamento P2B exige a la Comisión que fomente acciones voluntarias invitando:

- a los proveedores de servicios de intermediación en línea a crear organizaciones que presten servicios de mediación (artículo 13), y
- a los proveedores de servicios de intermediación en línea y motores de búsqueda a elaborar códigos de conducta (artículo 17).

### **5.1. ¿Qué son las organizaciones que prestan servicios de mediación?**

De conformidad con el artículo 13, la Comisión Europea fomentará que los proveedores de servicios de intermediación en línea creen una o más organizaciones que puedan proporcionar

---

<sup>96</sup> Véase su significado en el artículo 3, apartado 2, del Reglamento (CE) n.º 139/2004 del Consejo sobre el control de las concentraciones entre empresas (Reglamento comunitario de concentraciones), DO L 24 de 29.1.2004, p. 1.



mediadores especializados para facilitar la resolución de litigios con usuarios profesionales de forma extrajudicial. La Comisión trabajará en estrecha cooperación con los Estados miembros de la UE a tal fin. Concretamente, los conocimientos especializados de estos mediadores han de fortalecer la confianza de ambas partes en el procedimiento de mediación e incrementar las probabilidades de conseguir resultados satisfactorios. Por tanto, redundará en interés tanto de los usuarios profesionales como de los proveedores de servicios de intermediación en línea contar con organismos competentes adicionales para una resolución de litigios rápida y efectiva<sup>97</sup>.

De conformidad con el artículo 13, los proveedores de servicios de intermediación en línea pueden trabajar tanto individualmente como junto con otros proveedores de servicios de intermediación en línea u organizaciones y asociaciones que los representen para crear estas organizaciones.

## **5.2. ¿Qué tipo de mediadores deben facilitar estas organizaciones?**

La organización u organizaciones creadas de acuerdo con el artículo 13 deben ser capaces de proporcionar mediadores que cumplan los requisitos establecidos en el artículo 12, apartado 2 (véase el punto 2.20.2).

## **5.3. ¿De qué pueden tratar los códigos de conducta?**

De conformidad con el artículo 17, la Comisión fomentará la elaboración de códigos de conducta por parte de los proveedores de servicios de intermediación en línea y motores de búsqueda.

De conformidad con el artículo 17, apartado 1, los códigos de conducta elaborados por los proveedores de servicios de intermediación en línea y las organizaciones y asociaciones que los representan, junto con los usuarios profesionales, incluidas las microempresas, pequeñas y medianas empresas y sus organizaciones representativas, están destinados a contribuir a la correcta aplicación del Reglamento P2B.

De conformidad con el artículo 17, apartado 2, los códigos de conducta elaborados por los proveedores de motores de búsqueda y las organizaciones y asociaciones que los representan están específicamente concebidos para contribuir a la correcta aplicación del artículo 5.

De conformidad con el artículo 17, apartado 3, la Comisión alentará a los proveedores de servicios de intermediación en línea a adoptar y aplicar cualquier código de conducta sectorial específico que exista o que surja más adelante, cuando su uso esté extendido.

Al elaborar estos códigos de conducta, tras haber 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 y las pymes. Todo código de conducta debe formularse de manera objetiva y no discriminatoria<sup>98</sup>.

## **6. INFORMACIÓN PARA USUARIOS PROFESIONALES DE SERVICIOS DE INTERMEDIACIÓN EN LÍNEA**

---

<sup>97</sup> Considerando 43.

<sup>98</sup> Considerando 48.

## 6.1. ¿Soy un usuario profesional?

De conformidad con el artículo 2, punto 1, usted es un usuario profesional si es:

o bien:

- un particular que actúa en el marco de una actividad comercial o profesional, o
- una persona jurídica (esto es, una empresa),

y

- utiliza servicios de intermediación en línea para ofrecer bienes o servicios a consumidores con fines relacionados con su comercio, negocio, oficio o profesión.

Es importante destacar que, si usted es un usuario profesional, también puede ser un usuario de un sitio web corporativo. Esto implica que también tendrá derecho a beneficiarse de los requisitos impuestos a los motores de búsqueda. Véase el punto 7 para más información.

## 6.2. ¿Qué significa para mí el Reglamento P2B?

Como bien se desprende de su título, el Reglamento P2B trata de fomentar la equidad y la transparencia para los usuarios profesionales de servicios de intermediación en línea.

De conformidad con el artículo 3, apartado 1, letra b), los proveedores de servicios de intermediación en línea deben garantizar que sus condiciones generales se encuentren fácilmente disponibles para los usuarios profesionales, incluidos los usuarios profesionales potenciales (es decir, aquellos que se están planteando utilizar el servicio de intermediación en línea pero que no se han registrado todavía), en todas las etapas de su relación contractual con ese servicio.

En virtud del Reglamento P2B, los proveedores de servicios de intermediación en línea deben actualizar sus condiciones generales de manera que incluyan una serie de descripciones. Estas le facilitarán:

- 1) *Una mejor comprensión sobre cuándo puede suspenderse, restringirse o ponerse fin a su uso de un servicio de intermediación en línea.*

El artículo 3, apartado 1, letra c), exige a los proveedores de servicios de intermediación en línea que describan las razones en las que puedan basar sus decisiones de suspender, terminar o restringir de cualquier otro modo el uso de sus servicios por parte de usuarios profesionales. Esto significa que usted sabrá desde el primer momento cuándo puede un proveedor de servicios de intermediación en línea restringir o poner fin a su uso del servicio de intermediación en línea o cuándo puede eliminar de sus listados un bien o servicio que usted ofrezca a través del servicio de intermediación en línea<sup>99</sup>.

Encontrará más detalles sobre cómo funcionará esto en la práctica en el punto 3.

- 2) *Una mejor comprensión sobre dónde se comercializan sus bienes y servicios.*

El artículo 3, apartado 1, letra d), establece que los proveedores de servicios de intermediación en línea deben describir qué canales de distribución adicionales o programas asociados (como otros sitios web o aplicaciones) utilizan para comercializar los bienes y servicios que usted ofrece en el servicio de intermediación en línea. De este modo, sabrá con más claridad dónde se están

---

<sup>99</sup> Considerando 15.

comercializando exactamente los bienes y servicios que usted ofrece a través del servicio de intermediación en línea<sup>100</sup>.

3) *Una mejor comprensión de cómo se ven afectados sus derechos de propiedad intelectual.*

El artículo 3, apartado 1, letra e), exige que los proveedores de servicios de intermediación en línea expliquen qué efectos tienen —si los hubiera— las condiciones generales en la titularidad y el control de los derechos de propiedad intelectual. Si, por ejemplo, el uso de los logotipos y las marcas de fábrica o de comercio de su empresa se viera afectado por las condiciones generales, se le debe proporcionar una explicación al respecto<sup>101</sup>.

4) *Una mejor comprensión de la clasificación.*

El artículo 5, apartado 1, exige a los proveedores de servicios de intermediación en línea que proporcionen una descripción de los principales parámetros que rigen la clasificación y los motivos por los que estos parámetros principales cuentan con una importancia relativa superior a la de otros. Esto le ayudará a entender cómo se clasifican sus bienes o servicios, así como a tomar una decisión informada sobre qué servicio o servicios de intermediación en línea desea utilizar, ya que le permitirá comparar las prácticas en materia de clasificación de los distintos servicios de intermediación en línea.

De conformidad con el artículo 5, apartado 7, la Comisión debe facilitar orientaciones sobre las obligaciones de transparencia relativas a la clasificación. En el siguiente enlace podrá consultar información adicional sobre las orientaciones adoptadas en virtud del artículo 5, apartado 7, del Reglamento P2B (<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/ranking-transparency-guidelines-framework-eu-regulation-platform-business-relations-explainer>).

5) *Una mejor comprensión de qué bienes y servicios auxiliares, incluidos productos financieros, pueden ofrecer los proveedores de servicios de intermediación en línea a los consumidores.*

El artículo 6 establece que los proveedores de servicios de intermediación en línea deben describir qué bienes y servicios complementarios («auxiliares»), incluidos productos financieros, pueden proponer a los consumidores junto con su bien o servicio. Puede tratarse de algo que ofrezca el propio proveedor del servicio de intermediación en línea o algo que ofrezca un tercero.

Podrá consultar ejemplos en el punto 2.13.2.

Además, el artículo 6 establece que los proveedores de servicios de intermediación en línea deben indicar si usted puede ofrecer a los consumidores sus propios bienes y servicios auxiliares en su servicio de intermediación en línea y, en caso afirmativo, cuáles serían.

Esta información le permitirá entender qué se ofrece junto con su bien o servicio, así como qué oportunidades tiene para ofrecer algo usted mismo<sup>102</sup>.

---

<sup>100</sup> Considerando 16.

<sup>101</sup> Considerando 17.

<sup>102</sup> Considerando 29.

- 6) *Una mejor comprensión del modo en que los proveedores de servicios de intermediación en línea tratan y clasifican los bienes o servicios que ellos mismos ofrecen.*

El artículo 7 establece que los proveedores de servicios de intermediación en línea deben proporcionar información sobre cómo tratan y clasifican los bienes o servicios ofrecidos por ellos mismos o por usuarios profesionales que están bajo su control en comparación con los de usuarios profesionales terceros.

Los usuarios profesionales que están bajo el control de los proveedores de servicios de intermediación en línea son aquellos cuya titularidad ostenta el proveedor de servicios de intermediación en línea o sobre los cuales este puede influir de forma decisiva<sup>103</sup>.

Un proveedor de servicios de intermediación en línea puede tener un incentivo económico para utilizar su control sobre los servicios que presta —así como la capacidad de hacerlo— con el fin de dar ventajas técnicas o económicas a su propia oferta o a las ofrecidas a través de un usuario profesional que controla, ventajas que podría denegar a los usuarios profesionales competidores. Por tanto, esta información le permitirá entender las medidas adoptadas por un proveedor de servicios de intermediación en línea a este respecto<sup>104</sup>.

De conformidad con el artículo 7, apartado 3, las descripciones requeridas deben incluir información sobre las principales consideraciones económicas, comerciales o jurídicas que fundamentan ese trato diferenciado y, en particular, explicar:

- el acceso que el servicio de intermediación en línea de que se trate pueda tener a cualquier dato, incluidos datos personales, que proporcionen los usuarios profesionales, los sitios web o los consumidores para utilizar los servicios en cuestión, o que se generen a través de su utilización de estos servicios;
- la clasificación u otros parámetros que influyan en el acceso de los consumidores;
- toda remuneración directa o indirecta percibida por el uso del servicio de intermediación en línea (monetaria o de otro tipo); y
- el acceso a las condiciones o a cualquier remuneración directa o indirecta aplicada por el uso de servicios o funcionalidades o interfaces técnicas que estén directamente relacionados con la utilización del servicio de intermediación en línea o que sean accesorios a ella, como los sistemas operativos.

- 7) *Una mejor comprensión sobre cómo poner fin a su relación contractual con un proveedor de un servicio de intermediación en línea y lo que sucede después.*

De conformidad con el artículo 8, letra b), los proveedores de servicios de intermediación en línea deben proporcionarle información clara sobre cómo y en qué condiciones puede terminar su relación contractual con el proveedor de servicios de intermediación en línea.

Asimismo, de conformidad con el artículo 8, letra c), los proveedores de servicios de intermediación en línea deben describir el acceso, si lo hubiera, o la ausencia del mismo, a cualquier información relacionada con usted, en caso de que el proveedor de servicios de intermediación en línea mantenga dicho acceso una vez expirada la relación contractual.

---

<sup>103</sup> Véase su significado en el artículo 3, apartado 2, del Reglamento (CE) n.º 139/2004 del Consejo sobre el control de las concentraciones entre empresas (Reglamento comunitario de concentraciones), DO L 24 de 29.1.2004, p. 1.

<sup>104</sup> Considerando 30.

- 8) *Una mejor comprensión de a qué datos pueden tener o no acceso usted y el proveedor de servicios de intermediación en línea.*

De conformidad con el artículo 9, los proveedores de servicios de intermediación en línea deben describir:

- sus políticas de acceso a los datos, y
- si comparten datos con otros usuarios profesionales o terceros.

Las categorías de datos pueden ser personales o no, proporcionados por usuarios profesionales y consumidores, datos agregados o datos generados a través del servicio de intermediación en línea, esto es, «macrodatos» o datos informativos. La descripción no será un listado exhaustivo de datos reales a menos que haya ciertos tipos de datos reales que puedan revestir gran importancia para la naturaleza de su negocio y el de los demás usuarios profesionales que utilizan el servicio de intermediación en línea<sup>105</sup>. Esto también podría adoptar la forma de una simple declaración que comunique que no se proporciona acceso a los datos.

De conformidad con el artículo 9, apartado 2, la información sobre las políticas de acceso a los datos debe permitirle entender:

**En primer lugar**, si:

- los propios proveedores de servicios de intermediación en línea tienen acceso a datos personales o de otro tipo, que los usuarios profesionales o los consumidores proporcionan para utilizar el servicio de intermediación en línea, o que se generan a través de la prestación de esos servicios;
- usted tiene acceso a datos personales o de otro tipo, proporcionados por usted en conexión con su utilización del servicio de intermediación en línea, o generados por el servicio de intermediación en línea en el marco de la prestación de tales servicios a usted y a sus clientes;
- usted tiene acceso a datos personales o de otro tipo, también en forma agregada, proporcionados por el proveedor de servicios de intermediación en línea a todos los usuarios profesionales y consumidores que utilizan el servicio de intermediación en línea o generados a través de la prestación de estos servicios.

**En segundo lugar**, si se proporciona acceso a cualquiera de los datos anteriores, a qué categorías de datos, y en qué condiciones, usted puede acceder o no (artículo 9, apartado 1).

De conformidad con el artículo 9, apartado 2, letra d), la información sobre los datos facilitados a terceros cuyo suministro no sea necesario para el correcto funcionamiento del servicio de intermediación en línea le ayudará a tener una mayor conciencia sobre:

- la finalidad de esa cesión de datos, y
- cómo los usuarios profesionales pueden quedar al margen de tal cesión de datos<sup>106</sup>.

- 9) *Una mejor comprensión de por qué un proveedor de servicios de intermediación en línea puede restringir su capacidad de ofrecer sus bienes y servicios a mejores precios o en mejores condiciones en su propio sitio web o a través de otros servicios de intermediación en línea.*

---

<sup>105</sup> Considerando 33.

<sup>106</sup> Considerando 34.

De conformidad con el artículo 10, los proveedores de servicios de intermediación en línea deben describir los motivos por los cuales pueden intentar restringir la capacidad de los usuarios profesionales de ofrecer bienes y servicios en mejores condiciones o a precios más bajos en su propio sitio web o a través de otros servicios de intermediación en línea. Esto se conoce comúnmente como cláusulas de «nación más favorecida» (NMF).

Esto le ayudará a entender si puede:

- ofrecer mejores condiciones en su propio sitio web,
- ofrecer mejores condiciones en otros servicios de intermediación en línea o a través de otros medios,
- ofrecer precios más bajos en su propio sitio web,
- ofrecer precios más bajos en otros servicios de intermediación en línea o a través de otros medios.

De conformidad con el artículo 10, apartado 1, la explicación del proveedor de servicios de intermediación en línea incluirá información sobre las principales consideraciones económicas, comerciales o jurídicas por las que restringe su capacidad de ofrecer mejores condiciones o precios más bajos en su propio sitio web o a través de otros canales. Esto significa que usted podrá entender los motivos por los cuales el proveedor del servicio de intermediación en línea puede decidir imponer estas restricciones a su empresa<sup>107</sup>.

De conformidad con el artículo 10, apartado 2, esta obligación se entiende sin perjuicio de las prohibiciones o limitaciones a la imposición de esas restricciones de conformidad con cualquier acto del Derecho de la UE o del Derecho de un Estado miembro al que puedan estar sometidos los proveedores de servicios de intermediación en línea. Tampoco debe entenderse que esta obligación influya en la legalidad de dichas restricciones en virtud de dichas disposiciones, también en áreas relativas a la competencia y las prácticas comerciales desleales, así como en la aplicación de dicha normativa<sup>108</sup>.

*10) Información sobre cómo puede utilizar el sistema de tramitación de reclamaciones del proveedor de servicios de intermediación en línea.*

El artículo 11 establece que los proveedores de servicios de intermediación en línea deben disponer de un sistema de tramitación de reclamaciones. Véase el punto 2.19.

*11) A qué mediadores puede recurrir para intentar llegar a un acuerdo a fin de resolver, de manera extrajudicial, cualquier litigio que pueda surgir.*

El artículo 12, apartado 1, establece que los proveedores de servicios de intermediación en línea, salvo cuando sean pequeñas empresas (véase el punto 1.5), deben designar a dos o más mediadores con los que estén dispuestos a colaborar para intentar llegar a un acuerdo a fin de resolver, de manera extrajudicial, cualquier litigio que pueda surgir con un usuario profesional. Véase el punto 3.2.

Si desea obtener más información sobre qué deben describir exactamente los proveedores de servicios de intermediación en línea, por favor consulte el punto 2.

---

<sup>107</sup> Considerando 36.

<sup>108</sup> Considerando 36.

### **6.3. ¿Cómo garantiza el Reglamento P2B que yo entienda lo que está escrito en las condiciones generales?**

De conformidad con el artículo 3, apartado 1, letra a), las condiciones generales deben redactarse de manera sencilla y comprensible.

Este requisito de redacción clara implica que los proveedores de servicios de intermediación en línea deben proporcionarle un nivel razonable de previsibilidad en relación con las condiciones comerciales de su utilización del servicio de intermediación en línea, también sobre cuándo puede ser terminado o suspendido dicho uso por cualquiera de las partes<sup>109</sup>.

#### **6.3.1. ¿Qué ocurre si las condiciones generales no están redactadas de forma clara?**

De conformidad con el artículo 3, apartado 3, las condiciones generales que no cumplan con el requisito de estar redactadas de manera sencilla y comprensible se considerarán nulas. Como consecuencia, la cláusula específica de las condiciones generales, cuando pueda dissociarse del resto, o la totalidad de las condiciones generales, cuando las disposiciones individuales que no respetan la normativa no puedan dissociarse del resto, no se aplicarán a su relación contractual<sup>110</sup>.

#### **6.3.2. ¿Quién decide que las condiciones generales no están redactadas de forma clara?**

Esto responde en principio a una evaluación caso por caso sobre la que debería decidir en última instancia un órgano jurisdiccional competente.

#### **6.3.3. ¿Qué puedo hacer si creo que las condiciones generales no están redactadas de manera sencilla y comprensible?**

Fuera de la vía judicial, es posible que un proveedor de un servicio de intermediación en línea llegue por sí mismo a la conclusión de que sus condiciones generales (o partes de las mismas) no están lo suficientemente claras, a raíz de una reclamación presentada por un usuario profesional en el marco de su sistema interno de tramitación de reclamaciones. Asimismo, los proveedores de servicios de intermediación en línea pueden llevar a cabo revisiones periódicas de sus condiciones generales y concluir que se requieren aclaraciones adicionales, o un lenguaje alternativo, por ejemplo, a medida que van adquiriendo experiencia o que la tecnología avanza y la complejidad aumenta. Del mismo modo, los mediadores pueden señalar, en procedimientos específicos en virtud del artículo 12 o incluso fuera de ese marco, que las condiciones generales carecen de la claridad necesaria.

#### **6.3.4. ¿Debe un proveedor de servicios de intermediación en línea notificarme con antelación si modifica sus condiciones generales?**

Sí. De conformidad con el artículo 3, apartado 2, las modificaciones de las condiciones generales deben ser notificadas a los usuarios profesionales con antelación.

---

<sup>109</sup> Considerando 15.

<sup>110</sup> Considerando 20.

La notificación que usted reciba tiene que:

- 1) informarle de las modificaciones propuestas en un soporte duradero; esto significa que debe recibir la notificación en un medio que pueda conservar para futuras consultas con toda la información original intacta (p. ej., por correo electrónico)<sup>111</sup>; y
- 2) proporcionarle un preaviso de al menos quince días, de manera que disponga de suficiente tiempo para adaptarse a las modificaciones propuestas o para rescindir el contrato con el proveedor de servicios de intermediación en línea antes de que las modificaciones empiecen a ser de aplicación<sup>112</sup>.

### **6.3.5. ¿Siempre se me proporcionará un plazo de notificación de quince días?**

No. El plazo de notificación de quince días es el plazo mínimo. Pueden tener que proporcionarse plazos más largos en función de la complejidad y las repercusiones de la modificación y la necesidad de los usuarios profesionales de efectuar adaptaciones complejas<sup>113</sup>.

*Ejemplos en los que debe esperar un plazo de notificación superior a quince días:*

- *Cuando se eliminan o añaden características completas de los servicios de intermediación en línea que son pertinentes para los usuarios profesionales.*
- *Cuando los usuarios profesionales pueden tener que adaptar sus bienes o reprogramar sus servicios para poder seguir operando a través del servicio de intermediación en línea<sup>114</sup>.*

De conformidad con el artículo 3, apartado 4, el plazo de notificación no se aplica a las modificaciones de las condiciones generales si:

- una obligación legal o reglamentaria exige al proveedor de un servicio de intermediación en línea efectuar una modificación de sus condiciones generales de inmediato;
- se requiere una modificación inmediata de sus condiciones generales para hacer frente a un peligro imprevisto e inminente relacionado con la defensa del servicio de intermediación en línea, los consumidores o los usuarios profesionales contra el fraude, los programas informáticos maliciosos, el *spam*, las violaciones de la seguridad de los datos u otros riesgos de ciberseguridad; o
- los cambios son de redacción, como aquellos por los que se modifica la estructura de las condiciones generales, pero no se altera el contenido ni el significado de ninguna de las condiciones generales.

---

<sup>111</sup> Artículo 2, punto 13.

<sup>112</sup> Considerando 18.

<sup>113</sup> Considerando 18.

<sup>114</sup> Considerando 19.



### **6.3.6. ¿Puede un proveedor de servicios de intermediación en línea modificar las condiciones generales con efecto retroactivo?**

De conformidad con el artículo 8, letra a), los proveedores de servicios de intermediación en línea no pueden imponer una modificación de las condiciones generales que tenga un efecto retroactivo. Una excepción a esto se produce cuando los proveedores de servicios de intermediación en línea tienen una obligación legal de realizar tales modificaciones retroactivas o si las modificaciones son beneficiosas para los usuarios profesionales.

### **6.3.7. ¿Puedo aceptar una modificación de las condiciones generales antes de que expire el plazo de notificación? En caso afirmativo, ¿cómo?**

Sí. De conformidad con el artículo 3, apartado 2, puede renunciar al plazo de notificación si lo hace de manera inequívoca.

Con arreglo al artículo 3, apartado 2, cuando se proporciona el plazo mínimo de notificación de quince días, puede renunciar a dicho plazo de notificación mediante sus acciones al utilizar el servicio de intermediación en línea. Por ejemplo, si durante ese plazo de quince días ofrece nuevos bienes o servicios, incluidas aplicaciones de software, en el servicio de intermediación en línea.<sup>115</sup>

Cuando se proporciona un plazo de notificación superior a quince días, usted solo podrá renunciar a él con una acción clara y afirmativa, por ejemplo, enviando al servicio de intermediación en línea una comunicación escrita en la que renuncie al plazo de notificación<sup>116</sup>. Un proveedor de servicios de intermediación en línea no podrá considerar que la oferta de nuevos bienes o servicios durante el plazo de notificación constituya un acuerdo por su parte de renunciar al plazo de notificación<sup>117</sup>.

### **6.3.8. ¿Puedo terminar mi relación contractual durante el plazo de notificación?**

De conformidad con el artículo 3, apartado 2, usted tiene derecho a rescindir el contrato con el proveedor de servicios de intermediación en línea antes de la expiración del plazo de notificación. Dicha terminación surtirá efecto dentro de los quince días siguientes a la recepción de la notificación proporcionada por el proveedor de servicios de intermediación en línea, a menos que se aplique al contrato un plazo más breve.

---

<sup>115</sup> Considerando 18.

<sup>116</sup> Considerando 18.

<sup>117</sup> Considerando 18.

## **6.4. ¿Cuáles son mis derechos cuando un proveedor de servicios de intermediación en línea restringe, suspende o pone fin a mi cuenta?**

### **6.4.1. ¿Cuál es la diferencia entre restringir, suspender y poner fin a la prestación de un servicio de intermediación en línea?**

Si su cuenta se cierra por completo, esto es, en caso de poner fin a su uso de la totalidad del servicio de intermediación en línea, esto constituye la medida más drástica y, antes de que un proveedor de servicios de intermediación en línea pueda cerrar su cuenta, debe adoptar determinadas medidas previas<sup>118</sup>. Véase el punto 3.1.

La suspensión y la restricción se consideran menos severas y normalmente consisten en una acción por parte de un proveedor de servicios de intermediación en línea que afecta a un listado individualizado de un bien o servicio en su servicio de intermediación en línea<sup>119</sup>. Esta acción puede ser eliminar del listado determinados bienes o servicios que usted ofrece, o suprimir efectivamente uno de esos bienes o servicios de los resultados de búsqueda. En lugar de la suspensión, los proveedores de servicios de intermediación en línea también pueden restringir los listados individualizados que usted ofrece, por ejemplo, mediante la degradación o la afectación negativa de su presentación en el servicio de intermediación en línea (conocida como «atenuación»), lo que puede llevar aparejada la reducción de la clasificación de los bienes o servicios que usted ofrece en los resultados de búsqueda.

### **6.4.2. ¿Cuándo puede un proveedor de un servicio de intermediación en línea restringir, suspender o poner fin a mi utilización de los servicios de intermediación en línea?**

Los proveedores de servicios de intermediación en línea deben incluir en sus condiciones generales una descripción de las razones en las que pueden basar sus decisiones de suspender, terminar o restringir de cualquier otro modo la prestación de sus servicios a los usuarios profesionales [artículo 3, apartado 1, letra c)]. Véase el punto 2.3.

### **6.4.3. ¿Qué ocurre si el proveedor de servicios de intermediación en línea restringe o suspende mi capacidad de vender un bien o servicio a través de su intermediación?**

De conformidad con el artículo 4, apartado 1, cuando un proveedor de servicios de intermediación en línea decide restringir o suspender la prestación del servicio de intermediación en línea, debe proporcionarle una motivación de la decisión, ya sea antes o en el momento en que surta efecto la restricción o la suspensión.

Esta motivación ha de concederle la oportunidad de entender en qué se fundamenta la decisión del proveedor de servicios de intermediación en línea, lo que a su vez puede ayudarle a enmendar su conducta<sup>120</sup>.

En determinadas circunstancias podrá no recibir una motivación (véase el punto 3.1.7).

---

<sup>118</sup> Considerando 23.

<sup>119</sup> Considerando 23.

<sup>120</sup> Considerando 22.

En caso de que:

- 1) no reciba una motivación, cuando crea que debería hacerlo, o
- 2) desee intentar solucionar el problema tras la restricción o suspensión de su cuenta,

tiene diversas opciones. Véase el punto 6.5.

#### **6.4.4. ¿Qué ocurre si un proveedor de servicios de intermediación en línea pone fin a la prestación de ese servicio de intermediación en línea?**

Antes de que un proveedor de servicios de intermediación en línea pueda poner fin a la prestación de todos sus servicios, de conformidad con el artículo 4, apartado 2, usted debe recibir una declaración de los motivos al menos treinta días antes de que se cierre su cuenta.

Habrán determinadas circunstancias en las que no recibirá el preaviso exigido de treinta días o más. De conformidad con el artículo 4, apartado 4, esto puede darse cuando:

- una obligación legal o reglamentaria exija al proveedor de servicios de intermediación en línea cerrar su cuenta de inmediato o con un preaviso inferior a treinta días;
- un proveedor de servicios de intermediación en línea ejercite un derecho de terminación de su cuenta por una razón imperiosa recogida en una norma nacional que sea conforme con el Derecho de la Unión; o
- usted haya pasado por alto o incumplido reiteradamente las normas recogidas en las condiciones generales, dando lugar a la terminación de la prestación de la totalidad de los servicios en cuestión, lo cual corresponde demostrar al proveedor.

De conformidad con el artículo 4, apartado 4, usted seguirá teniendo derecho a recibir una declaración de los motivos, sin demora indebida, aunque no se le haya notificado con antelación el cierre de su cuenta.

En determinadas circunstancias podrá no recibir una declaración de motivos (véase el punto 3.1.7).

A continuación, se explican las disposiciones principales en mayor detalle:

- El «**derecho de terminación**» procede de las disposiciones del Derecho nacional que permiten la terminación inmediata, en el supuesto de que, teniendo en cuenta todas las circunstancias del caso concreto y sopesando los intereses de ambas partes, no se pueda esperar razonablemente la continuidad de la relación contractual hasta la expiración del plazo de notificación.
- Entre los ejemplos de **excepciones** a las situaciones descritas más arriba encontramos aquellas que pueden plantearse en relación con contenidos ilícitos o inapropiados, la seguridad de un bien o servicio, la falsificación, el fraude, los programas maliciosos, el *spam*, las violaciones de la seguridad de los datos, otros riesgos de ciberseguridad o la idoneidad del bien o servicio para los menores<sup>121</sup>.

---

<sup>121</sup> Considerando 23.

#### **6.4.5. ¿Qué explicaciones debe contener la declaración de los motivos?**

De conformidad con el artículo 4, apartado 5, la motivación debe referirse de manera proporcionada (esto es, teniendo en cuenta los intereses tanto del proveedor de servicios de intermediación en línea como de los usuarios profesionales<sup>122</sup>), a:

- los hechos o circunstancias específicos, incluido el contenido de notificaciones de terceros, que condujeron a la decisión de restricción, suspensión o terminación, y
- los motivos de la decisión sobre la base de lo enumerado en las condiciones generales (véase el punto 2.3).

Esto debe serle enviado en un soporte duradero, que en el artículo 2, punto 13, se define como cualquier medio que usted pueda conservar para futuras consultas con toda la información original intacta (p. ej., por correo electrónico)<sup>123</sup>.

De conformidad con el artículo 4, apartado 4, podrá no recibir una declaración de los motivos si:

- una obligación legal o reglamentaria exige al proveedor del servicio de intermediación en línea no indicar los hechos o circunstancias específicos, o los detalles del motivo recogido en las condiciones generales, que dieron lugar a la decisión de restringir, suspender o terminar; o
- usted ha pasado por alto o incumplido manifiesta y reiteradamente las normas recogidas en las condiciones generales dando lugar a la terminación de la prestación de la totalidad de los servicios en cuestión, lo cual corresponde demostrar al proveedor.

#### **6.4.6. ¿Qué puedo hacer si no estoy de acuerdo con los hechos o las circunstancias mencionados en la declaración de motivos o si no estoy satisfecho/a con la explicación proporcionada?**

El proveedor de servicios de intermediación en línea debe brindarle la oportunidad de aclarar los hechos y las circunstancias que fundamentan la terminación, suspensión o restricción a través del proceso interno de tramitación de reclamaciones a que se refiere el artículo 11. También tiene otra serie de opciones para abordar la propia terminación, suspensión o restricción; véase el punto 6.5.

#### **6.4.7. ¿Qué ocurre si un proveedor de servicios de intermediación en línea se equivoca y restringe, suspende o pone fin a mi cuenta por error? ¿O si corrijo el error que he cometido?**

Un proveedor de servicios de intermediación en línea puede revocar su decisión de restringir, suspender o poner fin a una cuenta si, por ejemplo, la decisión se tomó por error o si usted subsana un error que no cometió de mala fe (artículo 4, apartado 3). Cuando el proveedor de servicios de intermediación en línea revoca su decisión, debe restablecer su cuenta sin demoras indebidas. Este restablecimiento implica proporcionarle acceso a cualquier dato personal o de otro tipo del que usted dispusiera a raíz de su utilización del servicio de intermediación en línea antes de que se tomara la decisión<sup>124</sup>.

---

<sup>122</sup> Considerando 22.

<sup>123</sup> Véase la definición de «soporte duradero» en el artículo 2, punto 13.

<sup>124</sup> Considerando 22.

## **6.5. ¿Cómo me ayuda el Reglamento P2B a resolver reclamaciones y litigios con proveedores de servicios de intermediación en línea?**

El Reglamento P2B le proporciona las siguientes opciones para resolver litigios que puedan surgir con proveedores de servicios de intermediación en línea:

- 1) la presentación de una reclamación a través del sistema de tramitación de reclamaciones, también en el caso de que desee recurrir una decisión de restringir, suspender o poner fin a su uso del servicio de intermediación en línea, y
- 2) a través de la mediación.

Todo intento de llegar a un acuerdo por medio del procedimiento interno de tramitación de reclamaciones o a través de la mediación no afecta a los derechos aplicables que usted o el proveedor de servicios de intermediación en línea de que se trate tengan de recurrir a los órganos jurisdiccionales competentes, o a su capacidad de intentar utilizar, y acordar utilizar, cualquier mecanismo alternativo de resolución de litigios para dirimir la controversia<sup>125</sup>.

Asimismo, en caso de que un proveedor de servicios de intermediación en línea no cumpla con las obligaciones del Reglamento P2B, una asociación u organización representativa, u organismos públicos establecidos en los Estados miembros de la UE, podrán acudir a los órganos jurisdiccionales competentes para terminar con el incumplimiento. Véase el punto 8.

Además, de conformidad con el artículo 15, los Estados miembros tienen que garantizar la aplicación adecuada y efectiva de las normas establecidas en el Reglamento P2B. Véase el punto 8.2.

También tiene derecho a llevar a los proveedores de servicios de intermediación en línea o los motores de búsqueda ante el órgano jurisdiccional competente.

### **6.5.1. ¿Qué es el sistema de tramitación de reclamaciones?**

De conformidad con el artículo 11, todos los proveedores de servicios de intermediación en línea, salvo los proveedores de servicios de intermediación en línea que sean pequeñas empresas<sup>126</sup>, deben disponer de un sistema interno para tramitar las reclamaciones de los usuarios profesionales. Los proveedores de servicios de intermediación en línea que sean pequeñas empresas son libres de establecer tales sistemas de forma voluntaria<sup>127</sup>.

Los proveedores de servicios de intermediación en línea cuentan con un grado razonable de flexibilidad al crear y utilizar sus sistemas internos de tramitación de reclamaciones<sup>128</sup>. Esto significa que el sistema puede crearse como parte de sus operaciones, pero que también pueden, por ejemplo, delegar esta función en un proveedor de servicios externo o en otra parte de su estructura empresarial. Si se delega la función, el proveedor o la otra parte de la estructura empresarial deben tener plena autoridad y capacidad para garantizar la conformidad del sistema de tramitación de reclamaciones con las disposiciones del Reglamento P2B<sup>129</sup>.

---

<sup>125</sup> Considerando 37.

<sup>126</sup> Aquellos que ocupan a menos de cincuenta personas y cuyo volumen de negocios no supera los 10 millones de euros. Véase el punto 1.5.

<sup>127</sup> Considerando 38.

<sup>128</sup> Considerando 38.

<sup>129</sup> Considerando 39.

No obstante, hay ciertos requisitos mínimos que garantizan que el sistema sea fácilmente accesible (esto es, fácil de utilizar) y gratuito para los usuarios profesionales. Asimismo, debe haber suficiente información disponible para que usted entienda cómo funciona y con qué eficacia aborda los problemas<sup>130</sup>.

De conformidad con el artículo 11, apartado 1<sup>131</sup>, el sistema de tramitación de reclamaciones garantizará la tramitación dentro de un plazo razonable y, en particular:

- se pondrá fácilmente a disposición de los usuarios profesionales,
- a título gratuito, y
- se basará en los principios de transparencia e igualdad de trato (véase el punto 2.14.8).

De conformidad con el artículo 11, apartado 2, el sistema de tramitación de reclamaciones debe establecerse de tal manera que permita al proveedor de servicios de intermediación en línea:

- considerar debidamente las reclamaciones presentadas y el curso que pueda tener que dar a estas para tratar el problema de manera apropiada,
- procesar las reclamaciones rápida y efectivamente teniendo en cuenta la importancia y la complejidad del problema planteado,
- comunicar al reclamante el resultado de la tramitación interna de la reclamación, de manera individual y con un lenguaje sencillo y comprensible<sup>132</sup>.

Los proveedores de servicios de intermediación en línea deben explicar en sus condiciones generales cómo funciona el sistema de tramitación de reclamaciones (artículo 11, apartado 3). Además, debe recibir una notificación, con al menos quince días de antelación, de cualquier cambio que se vaya a producir en el funcionamiento del sistema (artículo 3, apartado 2).

Asimismo, de conformidad con el artículo 11, apartado 4, los proveedores de servicios de intermediación en línea deben explicar públicamente cuán efectivo es su sistema de tramitación de reclamaciones. Esto le ayudará a conocer los principales tipos de cuestiones que pueden surgir con un servicio de intermediación en línea concreto, incluido el número de reclamaciones presentadas, los principales tipos de reclamaciones, el tiempo medio necesario para procesar las reclamaciones y el resultado de las reclamaciones (de una forma agregada que no se refiera a la persona interesada). Esta información debe verificarse y si es necesario actualizarse al menos una vez al año, pero si se produjeran cambios significativos durante ese año, deberá actualizarse con más frecuencia.

### **6.5.2. ¿Quién puede usar el sistema de tramitación de reclamaciones?**

Todos los usuarios profesionales que utilicen el servicio de intermediación en línea deben poder utilizar el sistema de tramitación de reclamaciones. Esto también incluye a aquellos para los que se haya restringido, suspendido o terminado la prestación del servicio de intermediación en línea<sup>133</sup>.

---

<sup>130</sup> Artículo 11, apartado 1.

<sup>131</sup> Párrafo segundo.

<sup>132</sup> Artículo 11, apartado 2.

<sup>133</sup> Considerando 37.

### **6.5.3. ¿Cuándo puedo usar el sistema de tramitación de reclamaciones?**

De conformidad con el artículo 11, apartado 1, puede presentar reclamaciones en relación con cuestiones que afecten a su empresa, cuando:

- considere que un proveedor de servicios de intermediación en línea no está cumpliendo con las obligaciones estipuladas en el Reglamento P2B,
- su reclamación se refiera a problemas tecnológicos directamente relacionados con los servicios prestados por el servicio de intermediación en línea, y
- su reclamación se refiera a medidas específicas o conductas del proveedor del servicio de intermediación en línea que estén directamente vinculadas con los servicios que este le presta.

### **6.5.4. ¿Con qué rapidez debo esperar una respuesta a mi reclamación? ¿Cómo me responderá el proveedor de servicios de intermediación en línea?**

El objetivo del sistema de tramitación de reclamaciones es garantizar que una parte importante de las reclamaciones puedan ser resueltas de forma bilateral por el proveedor de servicios de intermediación en línea y el usuario profesional en un período de tiempo razonable.

De conformidad con el artículo 11, apartado 1, y el artículo 11, apartado 2, letras b) y c), los proveedores de servicios de intermediación en línea deben procesar las reclamaciones rápida y efectivamente y de manera proporcionada en relación con su importancia y complejidad, así como facilitarle una respuesta individualizada «dentro de un plazo razonable». Cuánto tiempo será esto en la práctica dependerá de cada caso individual y su complejidad.

De conformidad con el artículo 11, apartado 2, letra c), tras haber considerado la reclamación, el proveedor de servicios de intermediación en línea le comunicará el resultado de la consideración de su reclamación. Debe tratarse de una respuesta individual, que se refiera a su reclamación concreta y no sea una respuesta estándar genérica. Asimismo, debe estar redactada de manera sencilla y comprensible. Esto significa que la explicación no puede ser vaga, poco específica, engañosa o falta de precisión sobre aspectos pertinentes<sup>134</sup>.

### **6.5.5. ¿Es obligatoria la utilización del sistema de tramitación de reclamaciones?**

No.

## **6.6. Quiero resolver mi litigio a través de la mediación ¿Qué hago?**

### **6.6.1. ¿Qué es la mediación?**

La mediación es un procedimiento estructurado en el que dos o más partes en conflicto intentan voluntariamente llegar por sí mismas a un acuerdo para la resolución de su conflicto con la ayuda de un mediador (artículo 2, punto 12).

---

<sup>134</sup> Considerando 15.

### **6.6.2. ¿Qué mediadores puedo utilizar?**

En caso de que decida tratar de resolver un problema con un proveedor de servicios de intermediación en línea a través de la mediación, puede, por ejemplo:

- utilizar los mediadores designados por el proveedor de servicios de intermediación en línea en las condiciones generales. Estos mediadores deben cumplir los requisitos establecidos en el artículo 12, apartado 2. Véase el punto 2.20.2; o
- buscar el acuerdo del proveedor de servicios de intermediación en línea para la utilización de un mediador distinto o adicional, de su elección, en caso de que así lo desee. No obstante, el proveedor de servicios de intermediación en línea no está obligado a aceptar utilizar el mediador que usted proponga<sup>135</sup>; o
- acceder a utilizar un mediador que proponga el proveedor de servicios de intermediación en línea, como alternativa o adicionalmente a los designados en las condiciones generales. Usted no está obligado a acceder a utilizar el mediador alternativo sugerido por el proveedor de servicios de intermediación en línea.

### **6.6.3. ¿Tengo que resolver un litigio a través de la mediación?**

No, la mediación es por su propia naturaleza un procedimiento voluntario. Al tomar una decisión sobre si utilizar la mediación para resolver un problema, debe cumplir con su obligación según el artículo 12, apartado 3 (que también se aplica al proveedor de servicios de intermediación en línea) de colaborar de buena fe con cualquier intento de mediación (véase el punto 6.5.4).

### **6.6.4. ¿Tengo que utilizar el sistema de tramitación de reclamaciones antes de intentar resolver un problema a través de la mediación?**

No. Puede intentar resolver una reclamación utilizando la mediación sin tener que recurrir al sistema de tramitación de reclamaciones en primer lugar.

### **6.6.5. ¿Tiene un proveedor de servicios de intermediación en línea que colaborar en mis intentos por resolver un litigio a través de la mediación?**

Sí. Si usted intenta recurrir a la mediación para resolver un litigio, de conformidad con el artículo 12, apartado 3, el proveedor de servicios de intermediación en línea está obligado a colaborar de buena fe.

Los proveedores de servicios de intermediación en línea pueden decidir en casos concretos no colaborar en la mediación. Por ejemplo, si un usuario profesional desea recurrir a la mediación sobre una cuestión en relación con la cual el usuario profesional ya ha iniciado previamente otro procedimiento de mediación y el mediador ha determinado en ese asunto que el usuario profesional no había actuado de buena fe o cuando haya habido repetidos intentos de mediación sin éxito<sup>136</sup>.

---

<sup>135</sup> Considerando 40.

<sup>136</sup> Considerando 42.



No obstante, se trata de circunstancias excepcionales y los proveedores de servicios de intermediación en línea deben colaborar de buena fe con una solicitud de un usuario profesional con respecto a asuntos que, según lo determinado por el mediador, no estén relacionados con casos anteriores<sup>137</sup>.

#### **6.6.6. ¿Quién paga los costes de la mediación?**

De conformidad con el artículo 12, apartado 4, los proveedores de servicios de intermediación en línea y los usuarios profesionales deben soportar una parte razonable de los costes totales. Dicha proporción razonable se determinará teniendo en cuenta todos los elementos pertinentes del caso en cuestión, de acuerdo con las indicaciones del mediador, considerando en particular:

- los fundamentos relativos de los argumentos presentados por usted y por el proveedor de servicios de intermediación en línea de que se trate,
- su conducta y la del proveedor de servicios de intermediación en línea, y
- su tamaño relativo y su capacidad financiera en comparación con los del proveedor de servicios de intermediación en línea.

El mediador propondrá la proporción que considere razonable en cada caso individual<sup>138</sup>.

#### **6.6.7. ¿Puedo acudir igualmente a los órganos jurisdiccionales competentes?**

De conformidad con el artículo 12, apartado 5, todo intento de llegar a un acuerdo por medio de la mediación no afecta a su derecho o al del proveedor de servicios de intermediación en línea de acudir al órgano jurisdiccional competente o de recurrir a otros mecanismos alternativos de resolución de litigios para dirimir la controversia. El Reglamento P2B no exige a ninguna de las partes agotar la posibilidad de resolver el litigio a través de la mediación antes de acudir a los órganos jurisdiccionales competentes. Puesto que la mediación es voluntaria, usted también puede abortar un intento de mediación cuando el proceso esté en marcha e iniciar un proceso judicial.

#### **6.6.8. ¿Cuándo puede una organización o asociación representativa emprender acciones legales contra un proveedor de servicios de intermediación en línea?**

Puesto que muchos usuarios profesionales que utilizan servicios de intermediación en línea cuentan con recursos financieros limitados, temen las represalias por parte de los proveedores de servicios de intermediación en línea si se manifiestan abiertamente contra ellos o están sujetos a un requisito contractual de recurrir a un órgano jurisdiccional de fuera de la UE para resolver sus problemas, hay organizaciones o asociaciones que tienen un interés legítimo en la representación de usuarios profesionales, u organismos públicos constituidos en los Estados miembros, que pueden ejercitar acciones ante los órganos jurisdiccionales nacionales competentes de la Unión<sup>139</sup>.

---

<sup>137</sup> Considerando 42.

<sup>138</sup> Considerando 41.

<sup>139</sup> Considerando 44.

Esto implica que una organización o asociación representativa, o un organismo público que exista en un Estado miembro concreto, siempre que cumpla los requisitos del artículo 14, apartado 3, tiene el derecho de emprender una acción ante los órganos jurisdiccionales nacionales competentes, con arreglo a las normas del Derecho del Estado miembro.

El objeto de la acción judicial debe ser frenar o prohibir cualquier incumplimiento de las disposiciones pertinentes establecidas en el Reglamento P2B por parte de los proveedores de servicios de intermediación en línea o de motores de búsqueda.

Para obtener más información sobre quién puede emprender acciones legales contra un proveedor de servicios de intermediación en línea de este modo y cuándo hacerlo, véase el punto 8.

### **6.6.9. ¿Puedo presentar una reclamación ante una autoridad nacional?**

De conformidad con el artículo 15, los Estados miembros deben garantizar la aplicación adecuada y efectiva de las normas del Reglamento P2B.

## **7. ¿SOY USUARIO DE UN SITIO WEB CORPORATIVO? ¿QUÉ IMPLICA PARA MÍ EL REGLAMENTO P2B? ¿CUÁLES SON MIS NUEVOS DERECHOS?**

### **7.1. ¿Soy usuario de un sitio web corporativo?**

De conformidad con el artículo 2, punto 7, usted es usuario de un sitio web corporativo si:

Es:

- una persona física (un particular) o una persona jurídica (p. ej., una empresa),
- y
- usa una interfaz en línea (p. ej., cualquier programa informático, incluido un sitio web o aplicaciones, incluidas aplicaciones para móviles) para ofrecer bienes o servicios a los consumidores con fines relativos a su comercio, negocio, oficio o profesión.

### **7.2. ¿Cuáles son mis derechos en virtud del Reglamento P2B?**

#### *1) Una mejor comprensión de la clasificación.*

El artículo 5, apartado 2, exige a los proveedores de motores de búsqueda que proporcionen una descripción de los principales parámetros que rigen la clasificación y los motivos por los que cuentan con una importancia relativa superior a otros. Esto le ayudará a entender cómo se clasifican los resultados de búsqueda. Puesto que los proveedores de motores de búsqueda solo tienen que determinar los parámetros principales que rigen la clasificación, esto debe ayudarle a mejorar los sitios web o las descripciones de los bienes y servicios que usted ofrece en esos sitios web.

De conformidad con el artículo 5, apartado 4, si el proveedor de un motor de búsqueda altera el orden de la clasificación en un caso concreto o excluye un sitio web determinado, como consecuencia de la notificación que ha recibido de un tercero, debe ofrecer la posibilidad al afectado de examinar el contenido de dicha notificación.

De conformidad con el artículo 5, apartado 7, la Comisión debe facilitar orientaciones sobre las obligaciones de transparencia relativas a la clasificación. En el siguiente enlace podrá consultar información adicional sobre las orientaciones adoptadas en virtud del artículo 5, apartado 7, del Reglamento P2B (<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/ranking-transparency-guidelines-framework-eu-regulation-platform-business-relations-explainer>).

- 2) *Una mejor comprensión del modo en que los motores de búsqueda tratan y clasifican los bienes o servicios que ellos mismos ofrecen.*

El artículo 7, apartado 2, obliga a los proveedores de motores de búsqueda a facilitar información sobre cómo tratan y clasifican los bienes o servicios que ofrecen ellos mismos o usuarios de sitios web corporativos que están bajo su control en relación con otros usuarios de sitios web corporativos.

Los usuarios de sitios web corporativos que están bajo el control del proveedor de motores de búsqueda son aquellos cuya titularidad ostenta el motor de búsqueda o sobre los cuales este puede influir de forma decisiva<sup>140</sup>.

Un proveedor de motores de búsqueda puede tener un incentivo económico para utilizar su control sobre los servicios que presta —así como la capacidad de hacerlo— con el fin de dar ventajas técnicas o económicas a sus propias interfaces en línea (p. ej., sitios web) o a las interfaces en línea (p. ej., sitios web) de las empresas que controla. Por tanto, esta información le permitirá entender las medidas adoptadas por un proveedor de motores de búsqueda a este respecto<sup>141</sup>.

De conformidad con el artículo 7, apartado 3, las descripciones requeridas deben incluir información sobre las principales consideraciones económicas, comerciales o jurídicas que fundamentan ese trato diferenciado y, en particular, explicar:

- el acceso que el proveedor de motores de búsqueda de que se trate tenga a cualquier dato, incluidos datos personales, que proporcionen los usuarios profesionales, los sitios web o los consumidores para utilizar los servicios en cuestión, o que se generen a través de su utilización de estos servicios;
- la clasificación u otros parámetros que influyan en el acceso de los consumidores;
- toda remuneración directa o indirecta percibida por el uso del motor de búsqueda (monetaria o de otro tipo); y
- el acceso a las condiciones o a cualquier remuneración directa o indirecta aplicada por el uso de servicios o funcionalidades o interfaces técnicas que estén directamente relacionados con la utilización del servicio de intermediación en línea o que sean accesorios a ella, como los sistemas operativos.

---

<sup>140</sup> Véase su significado en el artículo 3, apartado 2, del Reglamento (CE) n.º 139/2004 del Consejo sobre el control de las concentraciones entre empresas (Reglamento comunitario de concentraciones), DO L 24 de 29.1.2004, p. 1.

<sup>141</sup> Considerando 31.

### **7.3. ¿Cómo me ayuda el Reglamento P2B a resolver reclamaciones y litigios con proveedores de motores de búsqueda?**

En caso de que un proveedor de motores de búsqueda no cumpla con las obligaciones previstas en el Reglamento P2B, una asociación u organización representante, u organismos públicos establecidos en los Estados miembros, pueden tener legitimidad para ejercitar una acción ante los órganos jurisdiccionales nacionales competentes en la Unión, de conformidad con las normas del Derecho del Estado miembro en el que se inicia la acción, con el fin de frenar o prohibir el incumplimiento. Véase el punto 8.

Asimismo, de conformidad con el artículo 15, los Estados miembros tienen que garantizar la aplicación adecuada y efectiva de las normas del Reglamento P2B. Véase el punto 7.5.

Usted también tiene el derecho de iniciar un proceso judicial ante el órgano jurisdiccional competente contra un proveedor de motores de búsqueda si no cumple con el Reglamento P2B.

### **7.4. ¿Cuándo puede una organización o asociación representativa emprender acciones legales contra un proveedor de motores de búsqueda?**

Puesto que muchos usuarios de sitios web corporativos que utilizan motores de búsqueda se ven afectados por una falta de recursos financieros o temen las represalias de un proveedor de motores de búsqueda si se manifiestan abiertamente contra él<sup>142</sup>, de conformidad con el artículo 14 del Reglamento P2B, las organizaciones o asociaciones que representan a los usuarios de sitios web corporativos o los organismos públicos creados en los Estados miembros pueden ejercitar acciones ante los órganos jurisdiccionales nacionales competentes en la Unión.

Esto implica que una organización o asociación representativa, o un organismo público, siempre que cumpla los requisitos del artículo 14, apartado 3, tiene el derecho de ejercitar una acción ante los órganos jurisdiccionales nacionales competentes, con arreglo a las normas del Derecho del Estado miembro.

El objeto de la acción judicial debe ser frenar o prohibir cualquier incumplimiento de las disposiciones pertinentes establecidas en el Reglamento P2B por parte de los proveedores de servicios de intermediación en línea o de motores de búsqueda.

### **7.5. ¿Puedo presentar una reclamación ante una autoridad nacional?**

De conformidad con el artículo 15, los Estados miembros deben garantizar la aplicación adecuada y efectiva de las normas del Reglamento P2B.

---

<sup>142</sup> Considerando 44.

## **8. ¿SOY UNA ORGANIZACIÓN O ASOCIACIÓN REPRESENTATIVA? ¿CUÁNDO PUEDO EMPRENDER ACCIONES LEGALES CONTRA UN PROVEEDOR DE SERVICIOS DE INTERMEDIACIÓN EN LÍNEA O UN PROVEEDOR DE MOTORES DE BÚSQUEDA EN LÍNEA? ¿CUÁNDO PUEDEN LOS ORGANISMOS PÚBLICOS EMPRENDER ACCIONES LEGALES CONTRA UN PROVEEDOR DE SERVICIOS DE INTERMEDIACIÓN EN LÍNEA O UN PROVEEDOR DE MOTORES DE BÚSQUEDA EN LÍNEA?**

El artículo 14, apartado 1, otorga a las organizaciones o asociaciones representativas, o a un organismo público de un Estado miembro, bajo determinadas condiciones, el derecho a ejercitar una acción contra un proveedor de servicios de intermediación en línea o un proveedor de motores de búsqueda ante el órgano jurisdiccional nacional competente en la Unión, aunque no sean un «usuario profesional» o un «usuario de un sitio web corporativo» tal como se definen en el Reglamento P2B.

El objeto de la acción judicial debe ser frenar o prohibir cualquier incumplimiento de las disposiciones pertinentes establecidas en el Reglamento P2B por parte de los proveedores de servicios de intermediación en línea o de los proveedores de motores de búsqueda. Las acciones ante los órganos jurisdiccionales nacionales competentes han de ejercitarse con arreglo a los requisitos procesales nacionales<sup>143</sup>.

### **8.1. ¿Soy una organización o asociación representativa?**

#### **8.1.1. ¿Qué criterios debo cumplir?**

De conformidad con el artículo 14, apartado 3, para gozar del derecho de emprender acciones en calidad de organización o asociación representativa, usted tendrá que cumplir los siguientes requisitos:

- estar correctamente constituido con arreglo al Derecho de un Estado miembro,
- perseguir objetivos que correspondan al interés colectivo del grupo de usuarios profesionales o de usuarios de sitios web corporativos que representa y representarlos de forma continuada,
- no tener ánimo de lucro,
- su proceso de toma de decisiones no debe estar indebidamente influido por un tercero prestador de financiación, en particular por proveedores de servicios de intermediación en línea o proveedores de motores de búsqueda.

Estos criterios han sido incluidos para garantizar que las organizaciones o asociaciones que ejercen este derecho lo hagan de forma efectiva y adecuada. Estos requisitos deben servir para evitar que se establezcan organizaciones o asociaciones *ad hoc* para perseguir una acción o acciones concretas o para lucrarse. También debe garantizarse que los terceros que aportan financiación no influyan indebidamente en la toma de decisiones de dichas organizaciones o asociaciones. Asimismo, a fin de evitar un conflicto de intereses, debe impedirse, en particular, que las organizaciones o asociaciones que representen a usuarios profesionales o usuarios de

---

<sup>143</sup> Considerando 44.

sitios web corporativos se vean influidas indebidamente por proveedores de servicios de intermediación en línea o proveedores de motores de búsqueda.<sup>144</sup>

Las organizaciones o asociaciones deben divulgar íntegra y públicamente información sobre afiliación y fuente de financiación, a fin de facilitar a los órganos jurisdiccionales nacionales la valoración de si se cumplen estos criterios<sup>145</sup>.

### **8.1.2. ¿Cuándo pueden los organismos públicos emprender acciones legales contra un proveedor de servicios de intermediación en línea o un proveedor de motores de búsqueda?**

De conformidad con el artículo 14, apartado 4, en los Estados miembros en los que se hayan creado organismos públicos, estos también tendrán el derecho previsto en el artículo 14, apartado 1, de ejercitar acciones contra un proveedor de servicios de intermediación en línea o un proveedor de motores de búsqueda ante un órgano jurisdiccional nacional competente de la Unión, con arreglo a la normativa aplicable.

### **8.1.3. ¿Cómo puedo conseguir que mi organización o asociación representativa entre a formar parte de la lista oficial de organizaciones designadas? ¿Incluirá esta lista organismos públicos?**

De conformidad con el artículo 14, apartado 5, los Estados miembros pueden designar organizaciones o asociaciones establecidas en ese Estado miembro que cumplan al menos los requisitos del artículo 14, apartado 3, previa solicitud de dichas organizaciones o asociaciones, así como organismos públicos constituidos en el Estado miembro que cumplan los requisitos del artículo 14, apartado 4, a los que se les reconoce el derecho de ejercitar acciones judiciales. Los Estados miembros deben comunicar a la Comisión el nombre y objeto de tales organizaciones, asociaciones u organismos públicos designados.

### **8.1.4. ¿Dónde puedo encontrar una lista oficial de las organizaciones, asociaciones u organismos públicos designados?**

De conformidad con el artículo 14, apartado 6, la Comisión elaborará una lista de organizaciones, asociaciones y organismos públicos designados por los Estados miembros según lo dispuesto en el artículo 14, apartado 5. Esta lista se publicará en el *Boletín Oficial de la Unión Europea* sin dilación y, en cualquier caso, se actualizará cada seis meses.

### **8.1.5. ¿Qué implica figurar en la lista oficial de organizaciones designadas?**

De conformidad con el artículo 14, apartado 7, el órgano jurisdiccional competente aceptará la lista publicada en el *Boletín Oficial de la Unión Europea* (según lo dispuesto en el artículo 14, apartado 6) como prueba de la capacidad jurídica de la organización, asociación u organismo público. No obstante, esto se entiende sin perjuicio del derecho del órgano jurisdiccional a examinar si el fin perseguido por el demandante justifica que lleve a cabo acciones en un asunto concreto. El objetivo de esto es ofrecer seguridad jurídica y previsibilidad a los usuarios

---

<sup>144</sup> Considerando 44.

<sup>145</sup> Artículo 14, apartado 2, y considerando 44.

profesionales y los usuarios de sitios web corporativos que confían en esas organizaciones, asociaciones u organismos públicos para llevar casos a los tribunales. Asimismo, esto también debe hacer más eficientes y más breves los procesos judiciales<sup>146</sup>.

De conformidad con el artículo 14, apartado 8, si un Estado miembro o la Comisión plantea dudas sobre el cumplimiento de los criterios establecidos en el artículo 14, apartados 1 y 3 (véase el punto 8.1.1), por parte de una organización o asociación, o de los criterios establecidos en el artículo 14, apartado 4 (véase el punto 8.1.2), por parte de un organismo público, el Estado miembro que haya designado a dicha organización, asociación u organismo público investigará las dudas y, en su caso, revocará la designación si no se cumplen uno o varios criterios<sup>147</sup>.

#### **8.1.6. Si figuro en la lista oficial, ¿podría cuestionarse mi derecho a emprender acciones de todos modos?**

Sí. De conformidad con el artículo 14, apartado 7, un órgano jurisdiccional tiene derecho a examinar si el fin perseguido por el demandante justifica que conozca de un asunto concreto.

Asimismo, de conformidad con el artículo 14, apartado 8, la designación de una organización, asociación u organismo público puede ser revocada<sup>148</sup>.

#### **8.1.7. ¿Qué ocurre si no estoy en la lista oficial? ¿Puedo de todos modos emprender acciones legales contra un proveedor de servicios de intermediación en línea o un motor de búsqueda?**

Sí. Las organizaciones no designadas por los Estados miembros también pueden emprender acciones ante el órgano jurisdiccional competente, que estudiará si estas cumplen los criterios dispuestos en el artículo 14, apartado 3 (véase el punto 2.13.2)<sup>149</sup>.

#### **8.1.8. Como organización o asociación representativa u organismo público, ¿qué tipo de acciones puedo emprender?**

De conformidad con el artículo 14, apartado 1, una organización, asociación u organismo público tiene derecho a ejercitar una acción ante los órganos jurisdiccionales nacionales competentes en la Unión, de conformidad con el Derecho del Estado miembro en el que se emprenda dicha acción, con el fin de impedir o prohibir cualquier incumplimiento de las normas del Reglamento P2B por parte de un proveedor de servicios de intermediación en línea o un proveedor de motores de búsqueda.

---

<sup>146</sup> Considerando 45.

<sup>147</sup> Considerando 45.

<sup>148</sup> Considerando 45.

<sup>149</sup> Considerando 45.

## **8.2. ¿Puedo presentar una reclamación ante una autoridad nacional?**

De conformidad con el artículo 15, los Estados miembros tienen que garantizar la aplicación adecuada y efectiva de las normas del Reglamento P2B.

## **9. SOY UN PROVEEDOR DE UN SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN EN LÍNEA O DE UN MOTOR DE BÚSQUEDA ¿QUÉ DEBO SABER SOBRE EL MODO EN QUE UNA ORGANIZACIÓN O ASOCIACIÓN REPRESENTATIVA O UN ORGANISMO PÚBLICO PUEDEN EMPRENDER ACCIONES LEGALES CONTRA MÍ?**

### **9.1. ¿Cuándo puede una organización, asociación u organismo público emprender acciones legales contra mí?**

De conformidad con el artículo 14, apartado 1, una asociación u organización representativa, o un organismo público constituido en los Estados miembros, tendrá derecho a ejercitar una acción ante los órganos jurisdiccionales nacionales competentes en la Unión, de conformidad con las normas del Derecho de los Estados miembros en los que se emprenda dicha acción, con el fin de impedir o prohibir cualquier incumplimiento de las normas del Reglamento P2B.

#### **9.1.1. ¿Quién puede emprender acciones legales contra mí?**

Pueden ejercitar acciones legales contra usted organizaciones o asociaciones representativas, u organismos públicos, que cumplan los criterios establecidos en el artículo 14, apartado 3. De conformidad con el artículo 14, apartado 5, los Estados miembros pueden designar qué organizaciones, asociaciones u organismos públicos tienen este derecho y comunicárselo a la Comisión. De conformidad con el artículo 14, apartado 6, la Comisión elaborará una lista de organizaciones que publicará en el *Boletín Oficial de la Unión Europea*. Para más información, véase el punto 8.1.

#### **9.1.2. ¿Examinarán los órganos jurisdiccionales la capacidad jurídica de la organización, asociación u organismo público de emprender acciones legales contra mí, aunque estos figuren en la lista oficial?**

De conformidad con el artículo 14, apartado 7, los órganos jurisdiccionales aceptarán la lista de organizaciones, asociaciones u organismos públicos designados con arreglo al artículo 14, apartado 6, pero se reservan el derecho de examinar si el fin perseguido por el demandante justifica que conozcan de un asunto concreto.

## **10. SOY UN PROVEEDOR DE UN SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN EN LÍNEA O DE UN MOTOR DE BÚSQUEDA. ¿QUÉ DEBO SABER SOBRE EL MODO EN QUE LOS ESTADOS MIEMBROS PUEDEN APLICAR EL REGLAMENTO P2B?**

De conformidad con el artículo 15, los Estados miembros deben garantizar la aplicación adecuada y efectiva de las normas del Reglamento P2B.



## **11. ¿CUÁNDO SE REVISARÁ EL REGLAMENTO P2B Y CÓMO SE VIGILARÁN SUS REPERCUSIONES?**

De conformidad con el artículo 16 del Reglamento P2B, la Comisión, en cooperación con los Estados miembros, seguirá de cerca las repercusiones del Reglamento P2B en las relaciones entre los proveedores de servicios de intermediación en línea y los usuarios profesionales y entre los proveedores de motores de búsqueda y los usuarios de sitios web corporativos.

Con este fin, la Comisión también recopilará información para hacer un seguimiento de los cambios en estas relaciones, por ejemplo, mediante la realización de estudios, solicitando a los proveedores de servicios de intermediación en línea y los proveedores de motores de búsqueda que cooperen de buena fe y compartan información, así como atendiendo a las descripciones que los proveedores de servicios de intermediación en línea y los proveedores de motores de búsqueda proporcionan en respuesta a las obligaciones establecidas en el Reglamento P2B. Los Estados miembros ayudarán en esta labor proporcionando información, también sobre casos concretos.

Asimismo, de conformidad con el artículo 18, la Comisión evaluará el Reglamento P2B. Lo hará antes del 13 de enero de 2022 y posteriormente cada tres años. Con la primera evaluación, y con las subsiguientes, se determinará si se necesitan normas adicionales, incluidas normas de ejecución, para garantizar un entorno comercial en línea equitativo, predecible, sostenible y fiable. Tras las evaluaciones, la Comisión adoptará las medidas adecuadas, que podrán consistir en propuestas legislativas.

## **12. ¿QUÉ ES EL OBSERVATORIO DE LA ECONOMÍA DE LAS PLATAFORMAS EN LÍNEA?**

La Comisión creó el Observatorio de la Economía de las Plataformas en Línea (el «Observatorio») con el fin de vigilar las futuras tendencias del mercado y las cuestiones emergentes, especialmente aquellas relacionadas con la capacidad de negociación relativa de los proveedores de servicios de intermediación en línea, y la aplicación efectiva del Reglamento P2B. Encontrará más información sobre su composición y su trabajo en el siguiente enlace: <https://platformobservatory.eu/>.