DOI: 10.19135/revista.consinter.00012.13

Artigos Originais

EQUIDAD Y TRANSPARENCIA PARA LOS USUARIOS PROFESIONALES DE LAS PLATAFORMAS DE INTERMEDIACIÓN EN LÍNEA; EL REGLAMENTO (UE) 2019/1150[1]

FAIRNESS AND TRANSPARENCY FOR BUSINESS USERSOF ONLINE INTERMEDIATION PLATFORMS;REGULATION (UE) 2019/1150

Judith Morales Barceló[2] – https://orcid.org/0000-0002-2259-8942

Resumen

El Reglamento (UE) 2019/1150 nace con la finalidad de proteger a los usuarios profesionales de plataformas de intermediación en línea. La posición privilegiada de estas plataformas permite imponer de forma unilateral las condiciones de su relación contractual. Ante esta situación, desde la Unión Europea se ha decidido aprobar el citado Reglamento, para que las plataformas adecúen sus prácticas comerciales a la buena fe y a la lealtad. De esta forma, se beneficiarán no solo los citados usuarios, sino también los consumidores finales. El Reglamento impone una serie de obligaciones en relación con las condiciones generales contractuales, el uso de datos y un sistema de reclamaciones interno que deben prever estas plataformas. El cumplimiento de estas obligaciones supondrá la adecuación de las plataformas a este nuevo régimen jurídico, razón por la que el Reglamento concede un plazo para ello, hasta el día 12 de julio de 2020, es decir, un poco más de un año desde su aprobación. En el presente artículo se analiza en profundidad los aspectos señalados del Reglamento (UE) 2019/1150 y se estudia la doctrina que se ha pronunciado sobre el mismo.

Palabras-clave: plataformas en línea, usuarios profesionales, equidad, transparencia, Reglamento (UE) 2019/1150.

Abstract

The Regulation (UE) 2019/1150 was approved with the aim of protecting business users of online intermediation platforms. The privileged position of these platforms makes it possible to unilaterally impose the conditions of their contractual relationship. In this situation, the European Union has decided to approve this Regulation, for platforms to

---

[1] El presente trabajo se ha elaborado en el marco del Proyecto "Plataformas de intercambio electrónico y nuevos modelos económicos disruptivos: problemática jurídica. En particular, el denominado alquiler turístico vacacional" (RTI2018-097225-B-I00), del que es investigadora principal la Dra. Apol·lònia Martínez Nadal, financiado por el Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades.

[2] Profesora agregada de Derecho Mercantil. Miembro del Departamento de Derecho privado de la Facultad de Derecho de la Universidad de Barcelona desde el 2003. Premio extraordinario de Doctorado. Miembro del Grupo de Investigación Consolidado "Derecho Mercantil" y del Grupo de Innovación Docente "Dikasteia". Investigadora de diversos proyectos de investigación financiados por el Ministerio de Economía y Competitividad. E-mail: jmorales@ub.edu

align their commercial practices with good faith and loyalty. In this way, not only the mentioned users will benefit, but also the final consumers. The Regulation (UE) 2019/1150 imposes a series of obligations in relation to the general contractual conditions, the use of data and an internal complaints system that these platforms must provide. The observance of these obligations will suppose the adaptation of the platforms to this new legal regime, for this the Regulation gives a term for it, until 12 of July 2020, that is, a little more than a year from its approval. In this paper, the indicated aspects of the Regulation (UE) 2019/1150 are analyzed in depth and the doctrine that has stated her opinion on it is studied.

Keywords: online platform; business users; fairness; transparency Regulación (UE) 2019/1150.

Sumario: 1. Introducción; 2. Justificación y objeto del Reglamento (UE) 2019/1150; 3. Sujetos a los que resulta de aplicación; 4. Condiciones generales de las relaciones contractuales entre los prestadores de servicios de intermediación en línea y los usuarios profesionales; 5. Breve referencia al sistema interno de tramitación de reclamaciones; 6. Conclusiones; Bibliografía.

Recibido/Received 12.05.2020 – Aprobado/Approved 09.10.2020

1 INTRODUCCIÓN

La relevancia del Mercado digital y la necesidad de una regulación global es la razón por la que la Unión Europea inició mediante una Comunicación de la Comisión Europea, adoptada el 19 de mayo de 2010, dirigida al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones, la denominada Agenda Digital Europea[3]. En concreto, en el ámbito de las plataformas digitales podemos destacar la Comunicación de la Comisión Europea del año 2016, que lleva por título "Las plataformas en línea y el mercado único digital. Retos y oportunidades para Europa"[4], en la que se determinan las cuestiones más relevantes para evaluar las plataformas en línea y la posición de la Comisión sobre las mismas, y la Comunicación del año 2017 cuyo título es "Revisión intermedia de la aplicación de la Estrategia para el Mercado Único Digital. Un mercado único digital conectado para todos"[5], en la que se toma el compromiso de abordar algunas cuestiones relativas a ciertas prácticas desleales de las plataformas en línea. Dentro de ese marco se encuentra el Reglamento (UE) 2019/1150, 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 (en adelante Reglamento 2019/1150)[6], que será de aplicación directa para todos los Estados Miembros el día 12 de julio de 2020, puesto que es de obligado cumplimiento para los Estados Miembros sin necesidad de trasposición, como es bien sabido.

---

3 COM/2010/245 final.

4 Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones de 25 de mayo de 2016 (COM/2016/0288 final).

5 Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones de 10 de mayo de 2017 (COM/2017/228).

6 DOUE L 186/58 de 11 de julio de 2019.

El citado Reglamento es una de las respuestas a la preocupación de la Unión Europea por la llamada economía de las plataformas[7], a la que ya nos referimos en un estudio anterior[8]. La cada vez más creciente economía de las plataformas genera algunas incertidumbres y coloca a las plataformas, en concreto a las de intermediación, en una situación privilegiada respecto a los usuarios profesionales, que ofrecen sus productos o servicios a través de las mismas. Con este Reglamento se busca adecuar las prácticas comerciales de estas plataformas a unas reglas de lealtad y buena fe y minimizar los riesgos ante posibles perjuicios que puedan sufrir los usuarios profesionales.

El objetivo del presente estudio es señalar y analizar los aspectos más relevantes del Reglamento 2019/1150 en relación a las obligaciones que impone a los proveedores de servicios de intermediación en línea, es decir, a las plataformas de intermediación. En este sentido, debemos advertir que queda fuera del objeto de este estudio la mediación, como posible vía de solución de conflictos y el reconocimiento de legitimación activa a las organizaciones o asociaciones representativas de usuarios profesionales o de usuarios de sitios web y organismos públicos, ante el incumplimiento de las obligaciones, impuestas en el Reglamento, por parte de los proveedores de los servicios de intermediación en línea y los proveedores de servicios de motores de búsqueda.

2 JUSTIFICACIÓN Y OBJETO DEL REGLAMENTO (UE) 2019/1150

La situación actual, con los avances de las nuevas tecnologías, ha propiciado que los usuarios profesionales acudan con más frecuencia a los servicios de intermediación en línea, es decir, a las plataformas de intermediación en línea, puesto que les permiten llegar a más consumidores finales y realizar de forma más fácil el contrato de venta de bienes o servicios. Además, estos servicios también son beneficiosos para los consumidores al verse amplia la gama de bienes y servicios a los que pueden acceder, por tanto, hay una mayor oferta a unos precios más competitivos[9]. Esta situación genera que esos prestadores de servicios de intermediación ocupen una posición de dominio respecto a los usuarios profesionales, quienes ven mermada su capacidad de negociación, ya que los primeros pueden actuar de forma unilateral, imponiendo las condiciones de la contratación pudiendo en ocasiones llegar a ser contrarias a la buena fe o a las buenas prácticas comerciales, y perjudicando, de este modo, los intereses de los usuarios profesionales. Además, cabe recordar que estos usuarios de plataformas no

---

[7] *Vid*. PORXAS ROIG, Núria; SANZ ALCOVERRO, Carme: "Leal competencia en la nueva economía de plataformas", en Actualidad jurídica Uría Menéndez núm. 52/21019, p. 13. Estas autoras definen la economía de las plataformas como cualquier actividad económica facilitada directa o indirectamente por una plataforma digital.

[8] *Vid*. MORALES BARCELÓ, Judith: "Las plataformas digitales y la economía colaborativa: especial referencia a la facilitación del intercambio de información", en prensa.

[9] Según el artículo 2.4) del Reglamento 2019/1150 se debe entender por consumidores las personas físicas que actúan con fines externos a su comercio, negocio, oficio o profesión.

gozan de la protección que se otorga a los consumidores, ya que tienen la condición de profesionales, al ofrecer sus bienes o servicios a unos consumidores finales.

En cuanto a los motores de búsqueda, cabe decir que pueden **influir en el éxito comercial de los usuarios de los sitios web, que ofrecen sus bienes y servicios a través de sitios web**, debido a la relevancia que se otorgue, según la clasificación que se encuentra en esos motores de búsqueda. Por tanto, los usuarios de sitios web dependen en cierta medida de la posición que ocupen en esos motores de búsqueda, puesto que esa clasificación influye en la elección de los consumidores y, por tanto, en los resultados de los usuarios de sitios web.

Ante este contexto que, como hemos comentado, otorga a las plataformas de intermediación y a los motores de búsqueda una posición privilegiada frente los usuarios profesionales, resulta necesario fomentar la confianza en ellos y, por esta razón, la Unión Europea ha considerado necesario regular determinadas condiciones en las que las plataformas y los motores prestarán sus servicios, así mismo ha establecido una serie de obligaciones. Sin embargo, el Reglamento 2019/1150 no regula todos los aspectos de la relación contractual del servicio de intermediación entre el prestador del mismo y los usuarios profesionales, sino tan solo algunos aspectos relativos a las condiciones generales, así como el acceso a determinados datos e información y establece un sistema interno de reclamaciones. En cuanto al resto de aspectos que no están previstos en el Reglamento se debe acudir al Derecho interno de cada uno de los Estados Miembros.

En este sentido, es posible afirmar que la finalidad del Reglamento 2019/1150 es conseguir un entorno digital más transparente, equitativo, predecible, sostenible y fiable para los usuarios profesionales en el uso de los servicios que ofrecen los prestadores de servicios de intermediación y los motores de búsqueda. El Reglamento pretende limitar los comportamientos contrarios a las buenas prácticas comerciales y alcanzar la buena fe y la lealtad de las relaciones comerciales para que, de este modo, los usuarios profesionales puedan gozar de la transparencia adecuada en las relaciones comerciales y vean limitados los riesgos ante determinadas prácticas de las plataformas, que no solo perjudican a los usuarios profesionales sino también, de forma indirecta, a los consumidores[10]. Sin embargo, también es posible apuntar que parte de la doctrina ha considerado que el Reglamento 2019/1150 garantiza la transparencia pero no la equidad, puesto que de la aplicación del Reglamento no es posible calificar como abusivas a determinadas cláusulas y ante el conocimiento de esas cláusulas, la opción que tendrá el usuario profesional será no contratar el servicio a la plataforma[11].

Finalmente, querríamos acabar este epígrafe poniendo de relieve la diferente sistemática del régimen de protección de los consumidores y el de protección de los usuarios profesionales. Así como en el primero suele ser habitual la existencia de una cláusula general de buena be fe a partir de la cual se realiza *a posteriori* un control del resto de cláusulas para determinar si son abusivas, en el Reglamento no

---

[10] *Vid*. MIGUEL ASENSIO, Pedro Alberto de, "Nuevo Reglamento sobre servicios de intermediación en línea", en La *Ley Unión Europea*, n. 74, octubre 2019.

[11] *Vid*. LÓPEZ-TARRUELLA MARTÍNEZ, Aurelio Y RODRÍGUEZ DOMÍNGUEZ, Fernando: "Las implicaciones prácticas del Reglamento 2019/1159 sobre equidad y transparencia del comercio electrónico" en AAV.VV., E. Ortega Burgos (dir.), Actualidad Nuevas Tecnologías 2020, Tirant lo Blanch, Valencia, 2020, pp. 211 y 225.

hay ninguna cláusula general de buena fe, sino que hay una serie de normas de carácter imperativo que deben formar parte de las condiciones generales del contrato. Por tanto, se puede afirmar que la autonomía de la voluntad en las relaciones contractuales entre los prestadores de servicios de intermediación y los usuarios profesionales está limitada desde un momento inicial[12]. En este sentido, es posible clarificar que según el artículo 2.10) del Reglamento son condiciones generales todas aquellas condiciones o cláusulas que rigen la relación contractual entre el proveedor de servicios de intermediación en línea y los usuarios profesionales y que están determinadas de forma unilateral por el proveedor.

3 SUJETOS A LOS QUE RESULTA DE APLICACIÓN

El Reglamento 2019/1150 es aplicable a los proveedores de servicios de intermediación en línea y también a los proveedores de motores de búsqueda, que faciliten o cuyo uso se proponga a los usuarios profesionales y usuarios de sitios web corporativos cuyo lugar de establecimiento o domicilio se sitúe en la Unión Europea y que, por medio de servicios de intermediación en línea o motores de búsqueda en línea, ofrezcan bienes o servicios a los consumidores ubicados en la Unión Europea (artículo 1 Reglamento). Por tanto, podemos afirmar que para la aplicación de este Reglamento no se tendrá en cuenta la ubicación del prestador de servicios de intermediación en línea o del prestador del servicio de motores de búsqueda, pues pueden estar en un Estado Miembro o bien fuera de la Unión Europea, sino que el Reglamento sea aplicado en función de la ubicación de los usuarios profesionales o de los usuarios de los sitios web y de los consumidores, quienes deben estar situados en un Estado Miembro de la Unión Europea o, al menos, durante parte de la transacción en el caso de los consumidores[13].

Por tanto, por un lado nos encontramos a las plataformas de intermediación en línea y a los usuarios profesionales, que ofrecen sus bienes o servicios a través de las mismas y a los proveedores de motores de búsqueda y los usuarios de los sitios web. Para determinar la aplicación de Reglamento debemos acudir a los conceptos de prestadores de servicios de intermediación en línea y de los motores de búsqueda, usuario profesional y usuario de sitio web, que se encuentran en el artículo 2 del Reglamento.

---

[12] *Vid*. JIMÉNEZ HORWITZ, Margarita: "Las responsabilidades de las plataformas en línea en el ámbito del Derecho de los contratos: desde la protección de los consumidores hasta la protección de los profesionales y empresarios", de 13 de enero de 2020, en <https://www.uma.es/departamento-de-derecho-civil-derecho-eclesiastico-del-estado-y-derecho-romano/navegador_de_ficheros/Proyecto-FEDER-Alojamientos-Turisticos/descargar/Articulos/Jimenez-Horwitz-M-Plataformas-en-linea.pdf>.

[13] Para determinar si los servicios se ofrecen a consumidores ubicados en la Unión Europea, el considerando 9 del Reglamento 2019/1150 remite a la jurisprudencia del Tribunal de Justifica de la Unión Europea sobre el artículo 17.1.c del Reglamento 2012/1215 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2012, relativo a la competencia judicial, el reconocimiento y la ejecución de resoluciones judiciales en materia civil y mercantil y el artículo 6.1.b del Reglamento 2008/593 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de junio de 2008, sobre la ley aplicable a las obligaciones contractuales (Roma I).

En atención al citado artículo, el proveedor de un servicio de intermediación en línea es aquella persona, física o jurídica, que ofrece o propone servicios de intermediación en línea a los usuarios profesionales. Por tanto, por un lado, debemos atender a concepto de servicios de intermediación en línea y, por otro, al de usuarios profesionales. Los servicios de intermediación en línea son aquellos que cumplen los siguientes requisitos: en primer lugar, son servicios de la sociedad de la información, según el artículo 1.1.b) de la Directiva 2015/1535 del Parlamento y del Consejo[14]; en segundo lugar, permiten a los usuarios profesionales ofrecer bienes o servicios a los consumidores con el objetivo de facilitar el inicio de las transacciones entre ellos y con independencia de si concluyen o no o bien del lugar donde se haga, es decir, en algún portal electrónico, ya sea del proveedor del servicio o del usuario profesional o bien en papel; y en tercer lugar, se prestan a los usuarios profesionales, sobre la base de relaciones contractuales entre el proveedor y el usuario profesional. En este sentido, se debe considerar que hay una relación contractual cuando las dos parten expresan la intención de estar vinculadas de forma inequívoca y en un soporte duradero[15].

Por último, el usuario profesional es aquel particular que, en el marco de una actividad comercial o profesional, o bien persona jurídica, ofrece bienes o servicios a los consumidores a través de los servicios de intermediación con fines relativos a su comercio, negocio, oficio o profesión.

Y en segundo lugar, encontramos a los proveedores de motores de búsqueda en línea y los usuarios de sitios web. También en atención al citado artículo, el proveedor de motores de búsqueda es toda persona, física o jurídica, que ofrece o propone motores de búsqueda en línea a los consumidores. El motor de búsqueda se puede definir como aquel servicio digital que permite a los usuarios introducir consultas para hacer búsquedas mediante una palabra clave u otro tipo de entrada y que muestra resultados en los que pueda encontrarse información relacionada con el contenido solicitado. En estos casos, el Reglamento se refiere principalmente a los usuarios de un sitio web como los sujetos afectados en relación a los motores de búsqueda, entendiendo por ellos cualquier persona, física o jurídica, que usa una interfaz en línea, es decir, un programa informático para ofrecer bienes o servicios a los consumidores, con fines relativos a su comercio, negocio, oficio o profesión.

---

[14] Directiva (UE) 2015/1535 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 9 de septiembre de 2015, por la que se establece un procedimiento de información en materia de reglamentaciones técnicas y de reglas relativas a los servicios de la sociedad de la información. DOUE L241/1 de 17 de septiembre de 2015. En el citado artículo 1.1 b, es todo servicio prestado normalmente a cambio de una remuneración, a distancia, por vía electrónica y a petición individual de un destinatario de servicios.

[15] Según el artículo 2.12) del Reglamento, el soporte duradero es: “todo medio que permita a los usuarios profesionales almacenar información que se les transmita personalmente de forma que esté accesible para futuras consultas y durante un período de tiempo acorde con los fines de dicha información y que permita la reproducción de la información almacenada sin cambios”.

4 CONDICIONES GENERALES DE LAS RELACIONES CONTRACTUALES ENTRE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE INTERMEDIACIÓN EN LÍNEA Y LOS USUARIOS PROFESIONALES

El Reglamento impone una serie de obligaciones que recaen sobre los prestadores de servicios de intermediación y los motores de búsqueda en relación a las siguientes cuestiones: transparencia y accesibilidad a las condiciones del servicio y modificaciones de las mismas; restricción, terminación o suspensión unilateral de los servicios; condiciones de la clasificación; condiciones generales en el caso de ofrecimiento de bienes o servicios auxiliares; tratamiento diferenciado; cláusulas contractuales específicas; acceso a los datos de carácter personal o de otro tipo; y la posibilidad de restringir la oferta de los usuarios profesionales. Como podremos analizar, algunas de ellas son aplicables solo a los prestadores de servicios de intermediación en línea y otras también a los motores de búsqueda.

El primer bloque hace referencia a las llamadas condiciones generales, cuyo régimen es de aplicación a los proveedores de servicios de intermediación. Como se ha avanzado, estas reglas se refieren a su redactado, accesibilidad y contenido (artículo 3 Reglamento). En primer lugar, las condiciones generales del servicio deben cumplir una serie de requisitos: se deben redactar de una forma sencilla y comprensible, es decir, no pueden ser vagas, poco específicas o precias ni engañosas; deben ser fácilmente accesibles; se deben estipular de forma objetiva y deben estar motivadas las razones por la que es posible la suspensión, terminación o restricción de la prestación del servicio; deben incluir información sobre cualesquiera canales de distribución adicionales y posibles programas asociados a través de los cuales el proveedor de servicios de intermediación en línea podría comercializar bienes y servicios ofrecidos por usuarios profesionales; y finalmente, se debe informar sobre cómo afectan la titularidad y el control de los derechos de propiedad intelectual (artículo 3.1 Reglamento). Y en este sentido, se consideran nulas, con efectos *erga omnes* y *ex tunc*, las condiciones que no cumplan estos requisitos (artículo 3.3 Reglamento).

En segundo lugar, los proveedores de servicios de intermediación en línea deben comunicar la modificación de las condiciones en un soporte duradero y con un plazo de notificación razonable y proporcionado, según las circunstancias de cada caso y que el Reglamento fija en al menos quince días de antelación a su modificación, salvo en supuestos excepcionales[16], lo que dará derecho al usuario

[16] Estos supuestos están recogidos en el apartado 4 del artículo 3 del Reglamento del siguiente modo: "El plazo de notificación establecido en el párrafo segundo del apartado 2 no se aplicará cuando el proveedor de servicios de intermediación en línea: a) está sujeto a una obligación legal o reglamentaria que le exige modificar las condiciones generales de un modo que no le permita respetar el plazo de notificación indicado en el apartado 2, párrafo segundo; b) debe modificar excepcionalmente sus condiciones generales para hacer frente a un peligro imprevisto e inminente relacionado con la defensa de los servicios de intermediación en línea, los consumidores o los usuarios profesionales contra el

profesional a resolver el contrato con el proveedor antes de la expiración del plazo de notificación (artículo 3.2 Reglamento). Y en la misma línea que para la redacción y contenido de las condiciones generales, el incumplimiento relativo a la notificación de la modificación implica su nulidad, salvo que el usuario profesional haya renunciado de forma inequívoca a ese plazo de notificación o en los casos en los que la modificación venga justificada por una obligación legal o reglamentaria correspondiente al proveedor de servicios con arreglo al Derecho de la Unión Europea o nacional.

En el segundo bloque se incluye el régimen relativo a la restricción, suspensión o terminación de la prestación de servicios de intermediación (artículo 4 Reglamento). En concreto, en aquellos casos en los que el proveedor de servicios de intermediación en línea decida restringir, suspender o terminar la prestación de sus servicios debe comunicarlo a los usuarios profesionales y debe motivar su decisión, excepto que, por una obligación legal o reglamentaria, no deba hacerlo o bien cuando pueda demostrar que el usuario profesional ha infringido, de forma reiterada, las condiciones generales aplicables y ello haya dado lugar a la suspensión, restricción o terminación. Sin embargo, es posible señalar alguna diferencia respecto a la comunicación de esa motivación, que en nuestra opinión está justificada por los diferentes efectos que puede tener, por un lado, la restricción o la suspensión y, por otro, la terminación. En cuanto a la restricción o suspensión, el citado artículo del Reglamento se limita a exigir una motivación en soporte duradero que debe ser anterior o coetánea a que surta su efecto. Por el contrario, en el caso de la terminación es necesaria también una justificación en soporte duradero pero que debe ser al menos treinta días antes a que surta efecto, salvo en situaciones excepcionales[17]. Además, en estos casos el proveedor debe poner a disposición de los usuarios profesionales un sistema interno de tramitación de reclamaciones, tal y como analizaremos.

El tercer bloque hace referencia a clasificación y la importancia de los parámetros que se utilizan en relación a los usuarios profesionales. Este bloque se aplica no solo a los proveedores de servicios de intermediación en línea sino también a los de motores de búsqueda (artículo 5 Reglamento). Tanto unos como otros clasifican a los usuarios profesionales o de sitios web sobre la base de unos parámetros, es decir, otorgan una preeminencia a determinados bienes o servicio y, por ello, el Reglamento impone señalar en las condiciones generales cuáles son esos parámetros, así como los motivos por los que unos tienen mayor importancia que

---

fraude, los programas informáticos maliciosos, el spam, las violaciones de la seguridad de los datos u otros riesgos de ciberseguridad".

[17] Según el apartado 4 del artículo 4 del Reglamento: "El plazo de notificación contemplado en el apartado 2 no será de aplicación cuando el proveedor de servicios de intermediación en línea: a) esté sujeto a una obligación legal o reglamentaria que le exige terminar o restringir la prestación de todos sus servicios de intermediación en línea a un usuario profesional determinado de un modo que no le permita respetar ese plazo de notificación, o b) ejercite su derecho de terminación por una razón imperiosa en virtud de una norma nacional que sea conforme con el Derecho de la Unión; c) pueda demostrar que el usuario profesional afectado ha infringido reiteradamente las condiciones generales aplicables, dando lugar a la terminación o restricción de la prestación de la totalidad de los servicios de intermediación en línea de que se trate. En los casos en que no se aplique el plazo de notificación establecido en el apartado 2, el proveedor de servicios de intermediación en línea proporcionará al usuario profesional afectado, sin demora indebida, una declaración de los motivos que justifiquen la decisión en un soporte duradero".

otros, con una especial dedicación a la posibilidad de que los usuarios profesionales o usuarios de sitios web influyan en la clasificación, ya sea a cambio de una remuneración directa o bien indirecta. En este sentido, cabe señalar que la transparencia de esos parámetros permitirá a los usuarios profesionales y usuarios de sitio web comparar las prácticas de varios proveedores. Sin embargo, el Reglamento aclara que no se exigirá la revelación de algoritmos y solicita que la Comisión Europea publique orientaciones a estas obligaciones de transparencia. En este punto es posible señalar una diferencia entre el régimen aplicable según el proveedor sea de un servicio de intermediación en línea o bien de un motor de búsqueda, pues en el segundo caso no es necesario que estos proveedores notifiquen a los usuarios de los sitios web el cambio en la clasificación o bien su exclusión, a diferencia de lo que ocurre en el caso de los primeros. La diferencia se basa en la inexistencia de una relación contractual entre los proveedores del servicio de motor de búsqueda y los usuarios de sitios web.

En el cuarto bloque se encuentra el régimen relativo a las condiciones cuando los proveedores de servicios de intermediación ofrezcan, ya sea por parte de ellos mismos o de terceros, bienes y servicios auxiliares a los consumidores (artículo 6 Reglamento). En primer lugar, debemos determinar qué se entiende por estos bienes y servicios. Para ello, debemos acudir al artículo 2.11) Reglamento que los define como aquellos que se ofrecen al consumidor antes de completar una transacción iniciada en los servicios de intermediación en línea, de forma adicional y para completar el bien o servicio principal, ofrecido por el usuario profesional a través de los servicios de intermediación en línea, como podrían ser los servicios de reparación de un bien o los productos financieros. En estos casos, el proveedor deberá incluir en sus condiciones generales una descripción del tipo de bienes y servicios auxiliares ofrecidos y una descripción de si también está autorizado, y en qué condiciones, a ofrecer sus propios bienes y servicios auxiliares a través de los servicios de intermediación en línea.

El quinto bloque hace referencia al tratamiento diferenciado que los proveedores de servicios de intermediación o bien de los motores de búsqueda puedan dar en relación a los bienes o servicios, ya sean ofrecidos a los consumidores finales, por ellos mismos o bien a través de un usuario profesional, en el caso de las plataformas, o bien de un usuario de sitio web, en el caso de los motores de búsqueda, que estén bajo su control, es decir aquellos de los que sean titulares o bien sobre los que tengan una capacidad de influir decisivamente[18] (artículo 7 Reglamento). En estos casos, los proveedores deberán describir en sus condiciones generales ese trato diferenciado y mencionar las consideraciones económicas, comerciales y jurídicas que justifican ese tratamiento y en concreto las que se

[18] En este sentido el artículo 2.9) del Reglamento remite al artículo 3.2 del Reglamento (CE) 139/2004 del Consejo, de 20 de enero de 2004, sobre el control de las concentraciones entre empresas. DOUE L 24/1 de 29 de enero de 2004. El citado artículo 3.2 establece: "El control resultará de los derechos, contratos u otros medios que, por sí mismos o en conjunto, y teniendo en cuenta las circunstancias de hecho y de derecho, confieren la posibilidad de ejercer una influencia decisiva sobre una empresa; en particular mediante: a) derechos de propiedad o de uso de la totalidad o de una parte de los activos de una empresa; b) derechos o contratos que permitan influir decisivamente sobre la composición, las deliberaciones o las decisiones de los órganos de una empresa. El control resultará de los derechos, contratos u otros medios que, por sí mismos o en conjunto, y teniendo en cuenta las circunstancias de hecho y de derecho, confieren la posibilidad de ejercer una influencia decisiva sobre una empresa; en particular mediante: a) derechos de propiedad o de uso de la totalidad o de una parte de los activos de una empresa; b) derechos o contratos que permitan influir decisivamente sobre la composición, las deliberaciones o las decisiones de los órganos de una empresa".

refieran a las siguientes cuestiones: el acceso a datos personales o de otro tipo, que se proporcionen para utilizar los servicios de intermediación en línea o motores de búsqueda; la clasificación de parámetros que influyan en el acceso a los bienes o servicios ofrecidos; la remuneración que se recibe por el uso de los servicios de intermediación o motores de búsqueda; y, el acceso a las condiciones o cualquier remuneración aplicada por el uso para un usuario profesional o un usuario de sitio web. La finalidad de este régimen es evitar la conducta desleal que podría surgir si el proveedor del servicio de intermediación o del motor de búsqueda utilizase esa situación de control para dar ventajas técnicas o económicas a su oferta.

El sexto bloque es el relativo a una serie de reglas aplicables con carácter general a las condiciones generales en las relaciones contractuales entre los proveedores de servicios de intermediación en línea y los usuarios profesionales (artículo 8 Reglamento). En concreto, esos proveedores no pueden imponer con carácter retroactivo las modificaciones de las condiciones generales, excepto que sean más beneficiosas para los usuarios profesionales o bien sea consecuencia de una obligación legal o reglamentaria; las condiciones generales deben incluir información sobre las condiciones que permitirán a los usuarios profesionales finalizar la relación contractual con el proveedor de servicios; y con la finalidad de garantizar la seguridad de la información, también se deben incluir en las condiciones generales si el proveedor tiene o no un acceso técnico y contractual a la información que le haya proporcionado o bien haya generado el usuario profesional y que se mantenga a la finalización del contrato.

En el séptimo y penúltimo bloque se incluyen las reglas relativas al acceso técnico o profesional de datos de carácter personal o de otro tipo que tengan los proveedores de servicios de intermediación o los usuarios profesionales a los que ellos mismos o bien los consumidores hayan proporcionado o que se generen (artículo 9 Reglamento). En concreto, las condiciones generales deberán describir si se tiene o no acceso a esos datos, en qué condiciones, es decir el ámbito de aplicación, la naturaleza y las condiciones de acceso y si el proveedor ha facilitado a terceros el acceso a los mismos y, en particular, cuando esa cesión no sea necesaria para el correcto funcionamiento de los servicios de intermediación en línea. En este sentido, debemos señalar que el acceso a los datos y su posible uso puede crear valor en la economía de las plataformas en línea.

Y finalmente, el último bloque es el relativo a la posibilidad de que los proveedores de servicios de intermediación restrinjan la capacidad de los usuarios profesionales de ofrecer sus bienes y servicios por otros medios (art. 10 Reglamento). En el caso de que los proveedores las restrinjan deben describir en las condiciones generales los motivos que la justifican, ya sean económicos, comerciales o jurídicos, y ponerlas a disposición del público.

5 BREVE REFERENCIA AL SISTEMA INTERNO DE TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES

Para finalizar este estudio querríamos hacer referencia al sistema interno de tramitación de reclamaciones que el Reglamento 2019/1150 obliga a tener a los

proveedores de servicios de intermediación en línea, con la excepción de aquellos que sean pequeñas empresas[19], pues debemos recordar que entre estos y los usuarios profesionales se establece una relación contractual. Este sistema se debe regir bajo los principios de transparencia e igualdad de trato a situaciones equivalentes.

Estos mecanismos deberán cumplir una serie de características: deben ser fácilmente accesibles, gratuitos y garantizar la tramitación de las reclamaciones dentro de un plazo razonable. Y en esta línea, para que los usuarios profesionales tengan la información relativa a este sistema, los proveedores de servicios de intermediación deben incluir en sus condiciones generales la información relativa al acceso a este sistema y su funcionamiento. En este punto, querríamos señalar que, a pesar de que el Reglamento hace alusión a un sistema interno de reclamaciones, se podrá delegar en un proveedor de servicios externo u otra estructura empresarial, siempre que tengan plena autoridad y capacidad para garantizar que ese sistema cumple con los requisitos que exige el Reglamento.

El citado artículo recoge una breve lista de asuntos sobre los que se deberá admitir la tramitación de las reclamaciones, siempre que afecten al usuario profesional. Estos asuntos son los siguientes: el supuesto incumplimiento por parte del proveedor del servicio de intermediación de las obligaciones que le impone el Reglamento; los problemas tecnológicos relacionados directamente con la prestación de los servicios de intermediación; y medidas específicas o conductas del proveedor directamente vinculadas a la prestación de los servicios.

En relación al sistema de tramitación interna de reclamaciones, el Reglamento impone a los proveedores de servicios de intermediación en línea una serie de obligaciones: en primer lugar, deberán considerar de forma debida las reclamaciones presenten así como el curso que hayan de darles; procesarán las reclamaciones de forma rápida y efectiva, atendiendo la importancia y complejidad de cada situación; y, en tercer lugar, comunicarán al usuario profesional el resultado de su reclamación, de forma individual y utilizando un lenguaje sencillo y comprensible.

Con la finalidad de ayudar a los usuarios profesionales a conocer cuáles son los principales tipos de problemas que pueden surgir en el seno de la prestación de los servicios de intermediación en línea y las posibilidades de llegar a una resolución por la vía de la reclamación interna, los proveedores de servicios de intermediación deben publicar y verificar, al menos una vez al año, la información relativa el funcionamiento y la efectividad de su sistema interno de tramitación de reclamaciones, indicando los principales tipos de reclamaciones, el tiempo medio necesario para procesarlas e información agregada en relación con el resultado de las reclamaciones.

Finalmente, querríamos apuntar que el inicio por parte del usuario profesional de una reclamación por este sistema no es un impedimento para que cualquiera de las dos partes, es decir, el usuario o el proveedor del servicio puedan iniciar, en cualquier momento, un proceso judicial.

---

[19] El concepto de pequeñas empresas al que se refiere el Reglamento debemos buscarlo en anexo de la Recomendación 2003/361/CE de la Comisión, de 6 de mayo de 2003, sobre la definición de micro-empresas, pequeñas y medianas empresas. DOUE L124/36 de 20 de mayo de 2003.

6 CONCLUSIONES

Una vez analizadas las obligaciones que impone el Reglamento 2019/1150 debemos señalar su singularidad, puesto que es una norma proteccionista que se refiere a los profesionales y empresarios. En particular, las plataformas en línea aprovechan la situación de superioridad frente a los usuarios profesionales para imponer, de forma unilateral, las condiciones generales de la contratación. Y en este sentido, suelen ser frecuentes aquellas cláusulas contractuales por las que la plataforma pueda modificar las condiciones de la relación contractual o bien terminarla, en ambos casos de forma unilateral o incluso que los parámetros de clasificación de los usuarios, tan relevantes para su éxito comercial, como se ha comentado, sean poco transparentes. Por esta razón, con este Reglamento se pretende evitar aquellas conductas por parte de los prestadores de servicios de intermediación en línea que sean contrarias a la buena fe en sus relaciones contractuales con los usuarios, es decir, las denominadas cláusulas abusivas, o bien que sus prácticas comerciales sean desleales, porque sean poco transparentes o bien induzcan a error o engaño.

En sentido, con el régimen previsto en el Reglamento se pretende no solo evitar un perjuicio a los usuarios profesiones sino también a los propios consumidores, puesto que las conductas que se regulan podrían tener un impacto en ellos, en tanto que afecta a su libertad de elección.

La reciente aprobación del Reglamento 2019/1150 obligará a estar atentos a su evolución así como los diversos análisis que haga la doctrina, pues no son muchos los estudios que lo han examinado. Sin embargo, para finalizar nos gustaría señalar que ha sido objeto de algunas críticas, pues se ha comentado que en nuestro ordenamiento jurídico era posible encontrar la protección que otorga el Reglamento acudiendo a la Ley de Competencia Desleal[20] y también a Ley de Condiciones Generales de la Contratación[21]. Y además que las obligaciones que impone el Reglamento obligarán a los proveedores de los servicios de intermediación en línea y a los de motores de búsqueda a relevantes modificaciones en cuenta a su actividad, formas de contratación y relaciones con los usuarios profesionales y de los sitios web[22].

BIBLIOGRAFÍA

JIMÉNEZ HORWITZ, Margarita, *Las responsabilidades de las plataformas en línea en el ámbito del Derecho de los contratos: desde la protección de los consumidores hasta la protección de los profesionales y empresarios*, de 13 de enero de 2020, en <https://www.uma.es/departamento-de-derecho-civil-derecho-eclesiastico-del-estado-y-derecho-

[20] Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia desleal. BOE núm. 10 de 11 de enero de 1991.

[21] Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación. BOE núm. 89 de 14 de abril de 1998.

[22] *Vid*. PORXAS, N. Y SANZ, C.: "Leal competencia en la nueva economía de plataformas", ob. cit., p. 26.

romano/navegador_de_ficheros/Proyecto-FEDER-Alojamientos-Turisticos/ descargar/Articulos/Jimenez-Horwitz-M-Plataformas-en-linea.pdf>. Consulta: 1 de abril de 2020.

LÓPEZ-TARRUELLA MARTÍNEZ, Aurelio; RODRÍGUEZ DOMINGUEZ, Fernando, Las implicaciones prácticas del Reglamento 2019/1159 sobre equidad y transparencia del comercio electrónico en AAV.VV., E. Ortega Burgos (dir.), *Actualidad Nuevas Tecnologías 2020*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2020, p. 207 a 226.

MIGUEL ASENSIO, Pedro Alberto de, *Nuevo Reglamento sobre servicios de intermediación en línea*, en *La Ley Unión Europea* núm. 74, octubre 2019.

MORALES BARCELÓ, Judith, *Las plataformas digitales y la economía colaborativa: especial referencia a la facilitación del intercambio de información*, en prensa.

MORGADO MARTÍ, Claudia; ALONSO MURGA, Ane, *El Reglamento (UE) 2019/1150 impone nuevas normas de transparencia a servicios de intermediación en línea y buscadores*, de 24 de julio de 2019, en <https://blog.cuatrecasas.com/propiedad-intelectual/el-reglamento-ue-2019-1150-impone-nuevas-normas-de-transparencia-a-servicios-de-intermediacion-en-linea-y-buscadores/>. Consulta: 31 de marzo de 2020.

MUÑIZ de la Oliva, Patricia, *Se publica en el DOUE el Reglamento 2019/1150 para fomento de la equidad y la transparencia de servicios de intermediación en línea*, de 2 de agosto de 2019, en <http://www.institutoautor.org/es-ES/SitePages/EstaPasandoDetalleActualidad.aspx?i=2429&s=1>. Consulta em: 31 de marzo de 2020.

PORXAS ROIG, Núria; SANZ ALCOVERRO, Carme, *Leal competencia en la nueva economía de plataformas*, en Actualidad jurídica Uría Menéndez, n. 52, p. 13 a 26, 2019.