

Las obligaciones jurídico-comunitarias de las grandes plataformas proveedoras de servicios digitales en la era del metaverso

The EU legal obligations of very large platforms providing digital services in the age of the metaverse

JONATÁN CRUZ ÁNGELES

*Profesor Ayudante Doctor de Derecho Internacional Público y Relaciones Internacionales
Universidad de Jaén*

ORCID ID: 000-0002-8648-5525

Recibido: 15.06.2022 / Aceptado: 04.07.2022

DOI: 10.20318/cdt.2022.7186

Resumen: Las principales empresas tecnológicas están cursando una carrera para tratar de liderar la conquista del Metaverso. Un mundo digital, en un entorno de realidad virtual aumentada, donde se intenta reproducir el mundo analógico. La dinámica es sencilla: el usuario utiliza todo tipo de dispositivos para conseguir una experiencia inmersiva total para los cinco sentidos. El objetivo que se persigue es que, en este nuevo mundo, el usuario pueda llevar a cabo todo un proyecto de vida de forma integral. Ante este fenómeno, en el ámbito de la Unión Europea, el legislador comunitario considera que nuestro ordenamiento jurídico estará preparado para regular esta nueva actividad gracias a un novedoso paquete de medidas sobre servicios digitales, que todavía se encuentra en fase de negociación. En este artículo, nos centramos en el estudio de la “Ley de Servicios Digitales”, que pretende establecer un conjunto de responsabilidades y un marco claro de rendición de cuentas y transparencia para los proveedores de servicios de intermediación. Analizaremos su contenido, así como su ámbito de aplicación y su potencial desarrollo teniendo en cuenta todo aquello que promete el Metaverso a corto plazo.

Palabras clave: Internet, mundo digital, Metaverso, realidad virtual aumentada, Derecho comunitario, Unión Europea, tecnologías de la información y la comunicación, ley de servicios digitales, proveedores de servicios de intermediación.

Abstract: The main technology companies are in the race to conquer the Metaverse. The digital world is an augmented virtual reality environment that tries to recreate the analogic world. The dynamics were simple: the user uses all kinds of devices to achieve an immersive experience. The objective in this world is that the user could accomplish his / her life project. Thus, in the European Union, the EU legislator considers that our legal system will be ready to regulate this new activity using the new package of measures on digital services still in the negotiation phase. In this paper, we focus on the study of the “Digital Services Act”, which aims to establish a set of responsibilities and a clear framework of accountability and transparency for providers of intermediation services. We analyse its content, the scope of application, and its potential development, considering all the aspects that Metaverse involves in the short term.

Keywords: Internet, digital world, Metaverse, augmented virtual reality, Community law, the European Union, Information and communications technology, Digital Services Act, providers of intermediation services.

Sumario: I. Consideraciones iniciales: la regulación de un mundo digital a la luz del contexto actual del Derecho de la Unión Europea. II. El nuevo paquete comunitario de medidas sobre servicios digitales. 1. La regulación de la prestación de servicios en el mercado único digital. 2. La determinación de responsabilidad del proveedor. 3. El establecimiento de obligaciones de debida diligencia. A. Obligaciones de carácter general. B. Obligaciones de proveedores de servicios de alojamiento (hosting). C. Obligaciones de carácter adicional. D. Obligaciones específicas para las grandes empresas plataformas en línea. E. La elaboración de estándares y códigos de conducta. III. Supervisión y control del mercado único de servicios digitales. 1. El coordinador de servicios digitales. 2. La creación del Consejo Europeo de Servicios Digitales. 3. La potestad sancionadora de la Comisión Europea. IV. Conclusiones.

I. Consideraciones iniciales: la regulación de un mundo digital a la luz del contexto actual del Derecho de la Unión Europea

1. La realidad virtual aumentada, una combinación de realidades físicas y virtuales, puede retratar a personas y elementos del mundo real (analógico) en entornos virtuales -y viceversa- para llevar, a lo virtual, la visión de las personas de determinados entornos físicos¹. En estos nuevos entornos (denominados mundos virtuales o digitales) las personas pueden interactuar -ya sea en el marco de una relación de carácter laboral o como una nueva forma de ocio- estableciendo relaciones en las que los límites entre lo digital y lo físico son cada vez más difusos, gracias al uso de dispositivos, tales como auriculares o gafas de realidad virtual aumentada². De este modo, el usuario (re)descubre experiencias que complementan a aquéllas propias de un entorno analógico. Ahí es donde radica la problemática. El crecimiento de un Metaverso también originará nuevos focos de peligro o amenaza para la sociedad internacional contemporánea. Piénsese, por ejemplo, en la oportunidad única que se presenta para grupos antisistema (terroristas): nuevas formas de coordinación, entrenamiento y planificación de sus ataques, así como para el desarrollo de nuevos objetivos³.

2. En este nuevo contexto, nos planteamos: ¿cómo debe actuar el legislador comunitario ante estos nuevos peligros, riesgos y vulnerabilidades? Cuando las empresas redactan códigos de buena conducta es justo asumir que los usuarios que lleven a cabo determinadas conductas malintencionadas serán investigadas y excluidas de estas nuevas realidades digitales. Simpatizamos con tales compromisos, pero debemos ser cautelosos⁴. Aunque todavía se calcula que faltan varios años para que surja un Metaverso completamente funcional, los posibles peligros que éste podría llegar a representar requieren la atención inmediata de nuestros gobiernos y organizaciones internacionales, así como por parte de representantes y miembros de la sociedad civil -incluyéndose, entre éstos, a científicos e investigadores-. Debemos estar preparados para esta nueva realidad⁵.

3. El Metaverso se está expandiendo debido a que, en los últimos años, la inversión en innovación tecnológica -tanto por parte de grandes empresas como de los usuarios- ha aumentado por diversas razones. Entre éstas, la pandemia COVID19, que causó una interrupción sin precedentes en los

¹ W. BARFIELD & M. J. BLITZ, eds. *Research Handbook on the Law of Virtual and Augmented Reality*. Cheltenham, UK, Edward Elgar Publishing, 2018.

² J. GRIFFIN. *The State of Creativity: The Future of 3d Printing, 4d Printing and Augmented Reality*. Elgar Law, Technology and Society. Cheltenham, UK, Edward Elgar, 2019.

³ R.W. TAYLOR. *Digital Crime and Digital Terrorism*. Upper Saddle River, N.J., Pearson/Prentice Hall, 2006.

⁴ R. DEIBERT. *Access Denied: The Practice and Policy of Global Internet Filtering*. The Information Revolution and Global Politics. Cambridge, Mass., MIT Press, 2008.

⁵ J. ANDRESS, S. WINTERFELD & R. ROGERS. *Cyber Warfare: Techniques, Tactics and Tools for Security Practitioners*. Amsterdam, Syngress/Elsevier, 2011.

desplazamientos, viajes y comercio internacional⁶, obligándonos a realizar importantes inversiones en nuestra actividad en línea para poder compensar y mejorar una situación de aislamiento físico. A día de hoy (2022), el Metaverso (*rectius metaversos*) todavía se concibe como una pluralidad de modelos de estructuras descentralizadas, construidas entorno a redes de *blockchain*, produciéndose transacciones e interacciones por medio de *Smartcontracts*. No obstante, en apenas unos años, se prevé que todas estas plataformas de realidad virtual puedan llegar a interconectarse, facilitando que las personas puedan acudir a eventos, visitar establecimientos comerciales y vivir todo tipo de nuevas experiencias en su tiempo libre. Piénsese, por ejemplo, en las herramientas de retroalimentación háptica, concebidas para facilitar la comunicación en nuestras relaciones y sentir el tacto de otros usuarios, sin que sea relevante dónde éstos se encuentren físicamente en el mundo analógico.

4. Simular un encuentro en el Metaverso implica reducir la latencia entre el mundo analógico y el digital, lo que hasta hace poco se concebía como ciencia ficción. La realidad virtual y las experiencias de realidad virtual aumentada serán todavía más inmersivas con la introducción de la tecnología 5G, que permitirá una conectividad mejorada y un uso más efectivo del ancho de banda para que el metaverso funcione correctamente. Además, tendremos que descubrir cómo administrar los volúmenes masivos de datos que deberán dirigirse diariamente de manera efectiva y sostenible. Para ello, deben buscarse medios innovadores para generar y/o suministrar la cantidad necesaria de electricidad a las empresas y hogares en el continente europeo, así como se hace necesario el desarrollo de una política comunitaria que regularice de forma sostenible dicho mercado⁷.

5. Ante esta situación, no es de extrañar que el pasado 15 de febrero de 2022 la eurodiputada ISABELLA ADINOLFI planteara la siguiente cuestión parlamentaria: “El metaverso es concebido por muchos como el futuro de Internet, como mucho más que una realidad paralela formada por espacios virtuales donde se puede interactuar, trabajar y dedicar nuestro tiempo a otros usuarios, constituye un universo con la capacidad de influir en el mundo real. Las inversiones que están realizando titanes como Microsoft y Facebook (Meta) deberían hacernos reflexionar sobre el potencial de este nuevo sector en rápida expansión que pronto podría no sólo impulsar el impacto económico de las finanzas descentralizadas con el auge de las criptomonedas y los tokens no fungibles, sino que también provocará cambios significativos en la vida de todos los ciudadanos europeos. Esta tecnología ofrece innumerables beneficios potenciales, pero también conlleva importantes riesgos: desde el tratamiento de datos personales por parte de las empresas hasta las implicaciones sociales y sanitarias y las distorsiones que podrían dar lugar a nuevas categorías delictivas. A la luz de lo anterior: (1) ¿Puede la Comisión iniciar un estudio para comprender mejor el metaverso y, en particular, los riesgos para el público en general?; y (2) ¿Puede emprender de inmediato la regulación de este sector que, dada la amplitud de su alcance, podría colocarse en la red de las actuales garantías legales de protección al consumidor?”⁸

6. El reputado profesor de la *Harvard Business School* y antiguo Ministro de Economía francés, actual Comisario europeo de Mercado Interior y Servicios, D. THIERRY BRETON, respondió el pasado 1 de junio de 2022 a la cuestión: “En esta etapa, la Comisión no tiene intención de iniciar un estudio específico sobre el funcionamiento del metaverso, pero no se excluye la posibilidad de que dicho estudio se realice en un futuro. La Comisión tampoco tiene la intención, inmediata, de proponer políticas o medidas reglamentarias específicas relativas al metaverso, en particular, dado que el marco reglamentario existente también se aplica al metaverso. Por ejemplo, la Ley de Mercados Digitales y la Ley de Servicios Digitales sobre las que se ha alcanzado, recientemente, un acuerdo político; que brindan el marco adecuado y las herramientas necesarias para abordar los problemas relacionados con el metaverso. La

⁶ E. H. HONDIUS, M. SANTOS SILVA, A. NICOLUSSI, P. S. CODERCH, C. WENDEHORST & F. ZOLL, eds. *Coronavirus and the Law in Europe*. Cambridge, Intersentia, 2021.

⁷ T. M. RUSCHE. *Eu Renewable Electricity Law and Policy: From National Targets to a Common Market*. Cambridge Studies in European Law and Policy. Cambridge, United Kingdom, Cambridge University Press, 2015.

⁸ Parlamento Europeo. Pregunta parlamentaria. Referencia: E-000656/2022. Tema: Regulación del metaverso. Texto íntegro disponible en: https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/E-9-2022-000656_EN.html

Ley de Mercados Digitales proporcionará herramientas para fomentar la regulación del metaverso, ya sea porque los servicios relevantes están dentro de su alcance o mediante las disposiciones de la Ley de Mercados Digitales. Dicho esto, la Comisión continúa siguiendo de cerca los desarrollos tecnológicos y del mercado relacionados con los servicios digitales, incluidos los posibles desafíos que dichos desarrollos pueden plantear para el buen funcionamiento de los mercados en el sector digital. Además, el mero hecho de que los servicios digitales existentes puedan organizarse y prestarse de manera diferente a como pueden hacerlo hoy en día no priva a los ciudadanos y a las empresas de la protección que proporciona la legislación vigente, incluso en el ámbito de la protección del consumidor. Dependerá de la evaluación de la naturaleza de un servicio dado y de qué obligaciones legales deberían cumplir los proveedores de servicios como el metaverso⁹.

7. De la respuesta del Sr. BRETON podemos extraer cuál es la estrategia de la Unión Europea para tratar de regular el Metaverso. De entrada, debemos analizar la naturaleza jurídica de los servicios que se ofrecen en el mundo digital para determinar cómo aplicamos las nuevas propuestas legislativas y en qué grado éstas pueden ser complementadas en determinados aspectos de la presentación de servicios de la sociedad de la información que se aplicarían a modo de *lex specialis*. A fin de cuentas, el hecho de que un determinado servicio se ofrezca a través de un espacio o plataforma digital no tiene por qué modificar, de entrada, el régimen jurídico aplicable¹⁰. Por todo ello, es vital conocer la normativa que precede, inspira y complementa las últimas propuestas en materia de legislación digital europea¹¹.

8. La Unión Europea se prepara para el momento en que podamos contar con un Metaverso plenamente operativo y, por ello, ha elaborado un paquete de medidas legislativas en materia de servicios digitales¹², integrado por la Ley de Servicios Digitales¹³ y la Ley de Mercados Digitales¹⁴. Dos Reglamentos comunitarios que tratan de armonizar el mercado interior, estableciendo cuáles son las obligaciones de las grandes empresas proveedoras de servicios de intermediación, al mismo tiempo que tratan de impedir que uno de estos grandes gigantes tecnológicos pueda asumir una posición de dominio en el sector. De este modo, se pretende que tanto las empresas como los usuarios de la Unión Europea puedan disfrutar de una actividad en línea más segura y transparente.

II. El nuevo paquete comunitario de medidas sobre servicios digitales

9. Queda claro que la realidad virtual aumentada tiene un número cada vez mayor de aplicaciones civiles, aunque fuese concebida, inicialmente, para su uso en cuestiones relacionadas única y exclu-

⁹ Parlamento Europeo. Respuesta a pregunta parlamentaria. Referencia: E-000656/2022. Tema: Regulación del metaverso. Texto íntegro disponible en: https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/E-9-2022-000656-ASW_EN.html

¹⁰ La Unión Europea está trabajando en varias políticas para lograr la transformación digital. Las áreas políticas clave son la década digital, los servicios digitales, la economía de datos, la fiscalidad digital, la inteligencia artificial, la conectividad, la seguridad cibernética, la identificación digital europea (eID) y la digitalización de la justicia. Para más información véase “Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones: 2030. Brújula digital: el camino europeo para la Década Digital”. Texto íntegro disponible en: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/TXT/?uri=CELEX%3A52021DC0118>

vA. GASCÓN MARCÉN. “El Reglamento General de Protección de Datos como modelo de las recientes propuestas de legislación digital europea”, *Cuadernos de Derecho Transnacional* (octubre 2021), Vol. 13, Nº. 2, pp. 209-232.

¹² Para un estudio más detallado acerca de la evolución en la regulación de servicios en la Unión Europea, escudriñando su historia desde las primeras intervenciones específicas en el sector véase V. HATZOPOULOS. *Regulating Services in the European Union* (version 1st ed.). 1st ed., Oxford, Oxford University Press, 2012.

¹³ Propuesta de la Comisión Europea para aprobar una Ley de Servicios Digitales. Borrador de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo sobre un Mercado Único de Servicios digitales (Ley de Servicios Digitales) por la que se modifica la Directiva 2000/31/CE. Texto íntegro disponible en: https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/proposal_for_a_regulation_on_a_single_market_for_digital_services.pdf

¹⁴ Propuesta de la Comisión Europea para aprobar una Ley de Mercados Digitales. Borrador de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo sobre mercados competitivos y justos en el sector digital (Ley de Mercados Digitales). Texto íntegro disponible en: https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/proposal-regulation-single-market-digital-services-digital-services-act_en.pdf

sivamente con la defensa y la seguridad: *inter alia*, piénsese en la simulación para aprender a manejar armamento o tripular vehículos y aeronaves de combate, así como en el uso de la realidad virtual aumentada en operaciones de mantenimiento de instalaciones y equipos en remoto. Estos sistemas de realidad virtual aumentada emplean sistemas de seguimiento integrados y guantes de información para facilitar la interactividad. Gracias a estos *gadgets* tanto los soldados como demás personal militar pueden tener una percepción de la profundidad en 3D. Éste es el caso de las gafas de realidad virtual de la empresa Apple -cuya compraventa ha estado restringida al ámbito militar- que se han utilizado, durante años, permitiendo a estos usuarios experimentar nuevas experiencias manteniéndose en un entorno seguro y controlado.

10. Los dispositivos electrónicos son cada vez más pequeños, menos visibles e incluso se plantea la posibilidad de que éstos puedan llegar a implantarse quirúrgicamente en los cuerpos de los usuarios o camuflarse en su entorno para no interferir en una experiencia completamente inmersiva. De este modo, las personas se comunican a través de avatares en un mundo completamente digital. La inmersión en un entorno 3D puede circunscribirse única y exclusivamente a una experiencia de entretenimiento. Sin embargo, debemos plantearnos: ¿qué ocurriría con aquellos usuarios que no se planteen el Metaverso única y exclusivamente como una forma de ocio y entretenimiento? En este tipo de casos, la construcción de un mundo digital implicaría sustituir los átomos por los *bits*, que se convierten en los nuevos canales de realidad. Entonces, el Metaverso se presenta como un lienzo en blanco que ofrece un sinfín de oportunidades para sus desarrolladores gráficos, entre los que podemos destacar a programadores, diseñadores y usuarios más aventajados.

11. El uso del Metaverso con fines distintos al ocio y entretenimiento plantea una serie de retos para el legislador comunitario. A corto plazo, éste debe pensar en aquellas tecnologías que necesitan poca o ninguna programación y que permiten que un gran número de usuarios aproveche las posibilidades potenciales de un mundo digital. A tal efecto, se espera que las empresas implementen, rápidamente, escenarios abiertos y accesibles para producir paisajes de realidad extendida, cada vez más populares. Desde esta óptica, se plantea la Ley de Servicios Digitales, que se centra en el establecimiento de nuevas normas para combatir contenidos ilícitos en línea y abordar riesgos sociales, así como establece cuáles son las obligaciones de las empresas proveedoras de servicios de intermediación -v. gr: mercados en línea, redes sociales, plataformas para compartir contenido, plataformas de viajes y alojamiento en línea, etc.-, planteando medidas para tratar de garantizar un espacio seguro tanto para las empresas como para los usuarios europeos.

12. Mientras que, a largo plazo, se prevé que estos ecosistemas abiertos lleguen a ser estandarizados e interoperables, lo que permitiría que cualquier componente del Metaverso se comunique con cualquier otra plataforma de realidad virtual aumentada -sin temor a problemas de funcionalidad-. Ante esta situación, el legislador comunitario plantea la Ley de Mercados Digitales, que pretende garantizar un equilibrio de mercado, evitando que una sola empresa o plataforma se convierta en una especie de “guardiana”, haciendo alusión con este término a una posición privilegiada o posición de dominio en el mercado interior digital.

13. Por ende, el legislador comunitario no parte de una situación *de facto* que debe ser regulada, sino que debe legislar en función del potencial de desarrollo del software y aplicaciones de las grandes empresas tecnológicas y su futuro impacto en nuestro mercado interior digital. Esta (re)configuración de la lógica del legislativo en el plano internacional nos recuerda a cómo se han regulado los recursos que se encuentran en espacios recónditos y desconocidos como los fondos marinos y oceánicos¹⁵, o a cómo

¹⁵ Véanse, *inter alia*, M. KOTZUR, N. MATZ-LÜCK, A. PROELSS, R. VERHEYEN & J. SANDEN, eds. *Sustainable Ocean Resource Governance: Deep Sea Mining, Marine Energy, and Submarine Cables*. Leiden, Brill/Nijhoff, 2018. X. XU. *Responsibility to Ensure: Sponsoring States' Environmental Legislation for Deep Seabed Mining and China's Practice*. Maritime Cooperation in East Asia, Volume 12. Leiden, Brill Nijhoff, 2021. S. PRELLER-BÓRQUEZ. “Integrating Sustainable Development into the Adoption of Emergency Orders for the Protection of the Common Heritage of Mankind and the Marine Environment.” *The International Journal of Marine and Coastal Law* Vol. 37, No. 1, 2022, pp. 73-88.

se ha desarrollado el Derecho del espacio ultraterrestre¹⁶. Esta lógica también se ha seguido en aquellos casos en los que tratamos de establecer obligaciones de prevención con el fin de evitar grandes catástrofes, por ejemplo, en relación con la regulación del uso de armas nucleares¹⁷. En definitiva, estamos legislando para garantizar el bienestar de las futuras generaciones ante una nueva realidad que se impone o sobrepone a la nuestra¹⁸, como se viene haciendo en otras áreas de conocimiento como pudiese ser, por ejemplo, el Derecho Internacional del Medioambiente¹⁹.

14. Construir un mundo digital sólido para el futuro de Internet significa proporcionar experiencias de realidad virtual más inmersivas o crear una web más descentralizada, siempre y cuando ofrezcamos una serie de garantías a los usuarios. A tal efecto, el legislador comunitario tratará de establecer toda una serie de obligaciones que los gigantes tecnológicos deberán cumplir. El Metaverso contará con libros de contabilidad, validará transacciones y, de este modo, tratará de fomentar una sensación de confianza global en un sistema descentralizado. A fin de cuentas, el verdadero reto subyace en conseguir que el Metaverso, realmente, pueda concebirse como un espacio inclusivo²⁰; un lugar seguro²¹ a la par que innovador²². Así las cosas, en los próximos apartados nos centraremos en cómo la *Services Digital Act* se muestra como la hoja de ruta para encontrar un equilibrio entre, por un lado, los intereses de los gigantes tecnológicos, así como de los proveedores de servicios digitales que actúan a través de sus plataformas y, por otro lado, los derechos fundamentales de los usuarios finales.

1. La regulación de la prestación de servicios en el mercado único digital

15. En las últimas dos décadas, se ha configurado un marco jurídico comunitario que regula los servicios digitales basándose, en primer lugar, en la Directiva sobre el comercio electrónico²³. Sobre la base de los principios establecidos en dicha Directiva, la nueva propuesta de medidas legislativas sobre servicios digitales define obligaciones claras de debida diligencia para determinados servicios intermediarios. La forma en que éstos reciben, almacenan y verifican parcialmente y publican información sobre los comerciantes que utilizan sus servicios garantizará un entorno en línea más seguro y transparente para los consumidores. A tal efecto, la propuesta legislativa distingue, en particular, el impacto de las plataformas en línea “muy grandes” destacando su capacidad para influir en el medio y remodelar la(s) sociedad(es) humana²⁴, estableciendo para estas compañías unos estándares más altos de transparencia

¹⁶ Véanse, *inter alia*, F. LYALL & P. B. LARSEN. *Space Law: A Treatise*. Seconded. Abingdon, Oxon, Routledge, an imprint of the Taylor & Francis Group, 2018. P. ACHILLEAS & S. HOBE, eds. *Fifty Years of Space Law*. Hague Academy of International Law. Center for Studies and Research. Leiden, Brill/Nijhoff, 2020.

¹⁷ Véanse, *inter alia*, T. S. Sechser & M. Fuhrmann. *Nuclear Weapons and Coercive Diplomacy*. Cambridge, United Kingdom, Cambridge University Press, 2017. A. D. GUTTRY, M. F., F. CASOLARI & L. POLI, eds. *International Law and Chemical, Biological, Radio-Nuclear (Cbrn) Events: Towards an All-Hazards Approach*, Leiden: Brill Nijhoff, 2022.

¹⁸ K. TANEL & A. RUL. *The Future of Law and eTechnologies*. Cham, Springer International Publishing, 2016.

¹⁹ L. KRAMER & E. ORLANDO, eds. *Principles of Environmental Law*. Elgar Encyclopedia of Environmental Law, Vi. Cheltenham, UK, Edward Elgar Publishing, 2018.

²⁰ Una de las características más importantes del Metaverso es que debe estar centrado en el ser humano. Las tecnologías desarrolladas en este nuevo entorno deben ser accesibles y sencillas de captar y comprender. Se espera que el Metaverso se expanda gracias a una gran variedad de creadores y a la inversión por parte de las empresas tecnológicas en la captación de su talento.

²¹ No debería sorprendernos que el Metaverso esté ganando popularidad rápidamente como un lugar privado, seguro y protegido en el mundo digital. El uso de blockchain y los principios descentralizados hacen que sea mucho más difícil que preocupaciones, tales como el fraude, arraiguen y se generalicen. Sin embargo, como miembros del futuro Metaverso, aún es nuestra responsabilidad garantizar que la atmósfera sea segura para los usuarios.

²² El Metaverso, como cualquier tecnología, debe tener una cantidad ilimitada de espacio para expandirse y evolucionar a medida que nosotros adquirimos conocimiento. La creación de nuevas herramientas está generando un sinfín de opciones para el Metaverso, y esto es sólo el comienzo. Un poderoso Metaverso se caracteriza por un aprendizaje y progreso continuos.

²³ Directiva 2000/31/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio de 2000, sobre determinados aspectos jurídicos de los servicios de la sociedad de la información, en particular, el comercio electrónico, en el mercado interior (DO L 178 de 17 de julio de 2000: p. 1).

²⁴ N. PETIT. *Big Tech and the Digital Economy: The Monigopoly Scenario* (version First edition). First ed. Oxford, United Kingdom, Oxford University Press, 2020.

y responsabilidad en relación con actividades tales como la moderación de contenidos, los servicios de publicidad y el uso de procesos algorítmicos²⁵.

16. El legislador comunitario ha confeccionado un borrador de Reglamento (la Ley de Servicios Digitales) en el que trata de establecer un marco horizontal para todas las categorías de contenidos, productos, servicios y actividades en los servicios de intermediación. Su carácter (i)lícito no se define en dicho Reglamento, sino que dependerá, en última instancia, de lo dispuesto en el Derecho comunitario o en el Derecho nacional (de conformidad con éste). El nuevo Reglamento complementa la legislación existente específica del sector y no afecta a la aplicación de la normativa comunitaria existente que regula determinados aspectos de la prestación de servicios de la sociedad de la información, que se aplican a modo de *lex specialis*.

17. A modo de ejemplo, el Reglamento complementa, pero no afecta, a la aplicación de las normas resultantes de otros actos del Derecho de la Unión que regularán determinados aspectos de la prestación de servicios de intermediación como pudiese ser, a modo de ejemplo, la propuesta de Reglamento sobre contenidos terroristas en línea²⁶. De modo que, la Ley de Servicios Digitales se aplicará a las cuestiones que no se aborden o no se aborden en su totalidad en esos otros actos²⁷.

18. Huelga recordar que el objetivo principal de la propuesta es garantizar el correcto funcionamiento del mercado interior, en particular, en relación con la prestación de servicios digitales transfronterizos. Más concretamente, los servicios de intermediación. En consonancia con este objetivo, si se pretende regular Internet, cuya naturaleza es transfronteriza *per se*, será necesario abordar la cuestión mediante la armonización de las condiciones para el desarrollo de servicios digitales transfronterizos²⁸. De este modo, una acción coordinada a nivel de la Unión Europea proporciona previsibilidad y seguridad jurídica tanto para los usuarios como para los proveedores de servicios establecidos fuera de la Unión que operarán en el mercado interior.

19. Más específicamente, la propuesta de Ley de Servicios Digitales se centra en el concepto de “difusión pública” de la información que implica, necesariamente, ponerla a disposición de un número potencialmente ilimitado de personas, es decir, hacer que ésta sea fácilmente accesible para los usuarios, en general, sin que el destinatario del servicio que proporciona la información requerida, con independencia de que dichas personas accedan, efectivamente, a la información de que se trate. *A contrario sensu*, puede deducirse que el concepto de “difusión pública” no abarcaría la difusión de información dentro de grupos cerrados compuestos por un número finito de personas predeterminadas. Los servicios

²⁵ Para un estudio más detallado acerca de la dificultad que entraña la regulación de los procesos algorítmicos véase F. FITSILIS. *Imposing Regulation on Advanced Algorithms*. Springer briefs in Law. Cham, Springer, 2019.

²⁶ Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo para la prevención de la difusión de contenidos terroristas en línea. Contribución de la Comisión Europea a la reunión de los dirigentes de Salzburgo los días 19 y 20 de septiembre de 2018.

²⁷ En aras de la claridad, también debe especificarse que el Reglamento se entiende sin perjuicio del Reglamento (UE) 2019/1148 del Parlamento Europeo y del Consejo, el Reglamento (UE) 2019/1150 del Parlamento y del Consejo, Directiva 2002/58/CE del Parlamento y del Consejo y Reglamento (.../...) relativo a la excepción temporal de determinadas disposiciones de la Directiva 2002/58/CE, así como del Derecho de la Unión en materia de protección de los consumidores, en particular, la Directiva 2005/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo y la Directiva 93/131/CEE del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre la protección de los datos personales, en particular, el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo. La protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales se rige únicamente por las normas del Derecho de la Unión sobre la materia, en particular, el Reglamento (UE) 2016/679 y Directiva 2002/58/CE. Asimismo, el Reglamento se entiende también sin perjuicio de las normas del Derecho de la Unión sobre condiciones de trabajo.

²⁸ La Comisión ha decidido presentar una propuesta de Reglamento para garantizar un nivel uniforme de protección en toda la Unión y evitar divergencias que obstaculicen la libre prestación de los servicios pertinentes en el mercado interior, así como garantizar la protección uniforme de los derechos y obligaciones para las empresas y los consumidores en todo el mercado interior. Esto es necesario para proporcionar seguridad jurídica y transparencia tanto a los operadores económicos como a los consumidores. El Reglamento propuesto también pretender garantizar un control coherente de las sanciones equivalentes en todos los Estados miembros, así como una cooperación eficaz entre las autoridades de control de los diferentes Estados miembros a nivel de la Unión.

de comunicación intrapersonal, tal como se definen en la Directiva (UE) 2018/1972 del Parlamento Europeo y del Consejo²⁹, como pueden ser el correo electrónico o los servicios de mensajería privada, quedarían fuera del ámbito de aplicación de la propuesta de Ley de Servicios Digitales. Al hilo de esta interpretación, la información sólo debería entenderse como difundida al público cuando dicha difusión se produzca a petición directa del destinatario del servicio que proporcionó la información.

20. En tanto que norma de Derecho derivado, la Ley de Servicios Digitales se inspira y respeta los derechos fundamentales reconocidos por la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea, así como aquellos derechos fundamentales que constituyen principios generales del Derecho Comunitario³⁰. De ahí que la Ley de Servicios Digitales deba interpretarse y aplicarse de conformidad con esos principios fundamentales, incluyendo entre éstos la libertad de expresión e información de los medios de comunicación. Así pues, si al ejercerse facultades establecidas en la Ley de Servicios Digitales, en situaciones en las que varios derechos fundamentales entren en conflicto, el operador jurídico competente deberá tratar de hallar un justo equilibrio entre los derechos en cuestión, de conformidad con el principio de proporcionalidad³¹.

21. Además, de conformidad con el principio de subsidiariedad establecido en el artículo 5 del Tratado de la Unión Europea³², la Ley de Servicios Digitales se concibe como resultado del reconocimiento de que los Estados no pueden lograr la armonización y cooperación necesarias si actúan por sí solos. Por lo que se requiere una actuación por parte de la Unión para lograr el correcto funcionamiento del mercado interior y garantizar un entorno en línea seguro, predecible y fiable en el que los derechos fundamentales consagrados en la Carta estén debidamente protegidos. De este modo, se pretende legislar y actuar de forma coherente para que aquellos derechos fundamentales consagrados en el Derecho originario de la UE, protegidos en la realidad analógica puedan reivindicarse también en el Metaverso. *Inter alia*, piénsese en asuntos relativos al derecho a la igualdad (ante la ley, diversidad afectivo-sexual, no discriminación, diversidad cultural, religiosa y lingüística, igualdad entre hombres y mujeres, derechos del menor, derechos de las personas mayores e integración de las personas con diversidad funcional); o en aquellos que conciernen a aspectos de derechos de solidaridad (derecho a la información, negociación colectiva, protección en caso de despido laboral, condiciones de trabajo justas y equitativas, prohibición del trabajo infantil y protección de los jóvenes en el trabajo, vida familiar y vida profesional, seguridad social y ayuda social, protección de la salud, acceso a servicios de interés económico general, protección del medio ambiente y/o protección de los consumidores), o, incluso, en aquellos que puedan afectar, de forma directa o indirecta, a asuntos referentes a ciudadanía (derecho a la libertad de circulación y de residencia, así como protección diplomática o consular) y, por último, justicia (tutela judicial efectiva, derecho a un juez imparcial, presunción de inocencia, derechos de la defensa, principios de legalidad y proporcionalidad de los delitos y las penas, o el *ne bis in idem*).

2. La determinación de responsabilidad del proveedor

22. *A priori*, el proveedor de servicios de intermediación no tiene por qué ser considerado, de entrada, responsable en relación con el contenido ilícito proporcionado por los destinatarios de un

²⁹ Directiva (UE) 2018/1972 del Parlamento Europeo y del consejo de 11 de diciembre de 2018 por la que se establece el Código Europeo de Comunicaciones Electrónicas (versión refundida). Texto pertinente a efectos del EEE. Diario Oficial de la Unión Europea (L 321/36 de 17.12.2018).

³⁰ C. AMALFITANO. *General Principles of Eu Law and the Protection of Fundamental Rights*. Cheltenham, UK: Edward Elgar Publishing, 2018.

³¹ Para un estudio más profundo acerca de la aplicación del principio de proporcionalidad véanse G. HUSCROFT, B. W. MILLER & G. WEBBER, eds. *Proportionality and the Rule of Law: Rights, Justification, Reasoning*. New York, NY, Cambridge University Press, 2014. T. HARBO. *The Function of Proportionality Analysis in European Law*. Nijhoff Studies in Eu Law, Volume 8. Leiden, Netherlands, Brill Nijhoff, 2015.

³² K. GRANAT. *The Principle of Subsidiarity and Its Enforcement in the Eu Legal Order: The Role of National Parliaments in the Early Warning System*. Parliamentary Democracy in Europe, Volume 3. Oxford, Hart Publishing, 2018.

servicio. Ello se debe a que, según la lógica utilizada por el legislador comunitario, de no ser así, se establecería una carga desproporcionada para aquellas empresas tecnológicas que gestionan cada una de las plataformas que integran el Metaverso(s). De modo que, dicha determinación de la responsabilidad requiere una investigación más rigurosa que deberá ser llevada a cabo por las autoridades competentes. A tal efecto, serán los ordenamientos jurídicos internos de cada uno de los Estados miembros los encargados de desarrollar procedimientos que proporcionen una base positiva para establecer cuándo se puede considerar responsable a un proveedor. Del mismo modo, deberán preverse supuestos de exención de responsabilidad en relación con cualquier tipo de contenido ilícito, independientemente de la naturaleza o el objetivo preciso de dicha normativa interna.

23. Una actuación diligente por parte del proveedor/es de la plataforma del Metaverso es aquella que puede calificarse como neutral, es decir, que su labor se ha limitado a un tratamiento meramente técnico y automático de la información facilitada por el destinatario del servicio. En cambio, no podrá eximirse de responsabilidad a aquel prestador de servicios que sí haya prestado un papel activo que le hubiese dado conocimiento o control sobre esa información. A tal efecto, debemos distinguir la naturaleza de las actividades de (1) mero conducto, (2) *caching*³³ y (3) *hosting*³⁴. De modo que, entendemos que un proveedor debe poder beneficiarse de las exenciones de responsabilidad de servicios de “simple conducto” y de “almacenamiento de caché” cuando no esté involucrado, en modo alguno, con la información transmitida. *A contrario sensu*, entendemos que un proveedor de servicios de intermediación que colabore, deliberadamente, con un destinatario de servicios para llevar a cabo actividades ilegales o no preste su servicio de forma neutral no debería poder beneficiarse de las exenciones de responsabilidad previstas en la Ley de Servicios Digitales.

24. En aquellos casos en que el proveedor del servicio de alojamiento tenga conocimiento real o sea consciente de que está tratando o almacenando información ilícita, éste deberá tratar de actuar rápidamente para eliminarla o inhabilitar el acceso a dicho contenido. Esta actividad de supresión o inhabilitación de acceso requiere la observancia al principio de libertad de expresión -requisito *sine qua non*³⁵-. Así las cosas, entendemos que el proveedor del servicio puede haber tenido conocimiento del ilícito a través de investigaciones a iniciativa propia o mediante notificaciones presentadas por personas o entidades de conformidad con lo dispuesto en el borrador de la Ley de Servicios Digitales, en la medida en que dichas notificaciones sean lo suficientemente precisas y estén debidamente fundamentadas para permitir un análisis económico diligente, que permita al operador identificar razonablemente, evaluar y, en su caso, actuar contra los contenidos ilícitos.

25. La exención de responsabilidad del proveedor, en el Metaverso, en relación con actividades de publicidad resulta algo más compleja. Sobre este particular, aquellos proveedores de servicios de alojamiento que permiten a los usuarios celebrar contratos a distancia con comerciantes no podrían beneficiarse de la exención de responsabilidad en la medida en que éstos presenten la información pertinente relativa a las transacciones en cuestión de manera que haga creer a los consumidores que la información fue facilitada (a terceros) teniendo control sobre dicha información, aunque en realidad no fuese así. A ese respecto, debe determinarse objetivamente, sobre la base de todas las circunstancias pertinentes, si la presentación de la información podría llevar a tal creencia por parte de un consumidor promedio y razonablemente bien informado³⁶.

³³ El almacenamiento en caché o *caching* es una técnica que almacena una copia de un recurso dado y la devuelve cuando se solicita. Cuando un caché web tiene un recurso solicitado en su almacén, intercepta la solicitud y devuelve su copia en lugar de volver a descargarla desde el servidor de origen.

³⁴ El web hosting es un servicio para alojar sitios web, es decir, todos los contenidos de las páginas web para que las personas puedan acceder a él en todo momento a través de diferentes dispositivos siempre que tengan conexión a internet.

³⁵ B. PETKOVA & T. OJANEN, eds. *Fundamental Rights Protection Online: The Future Regulation of Intermediaries*. Elgar Law, Technology and Society Series. Cheltenham, UK, Edward Elgar Publishing Limited, 2020.

³⁶ M. CAMPO COMBA. *The Law Applicable to Cross-Border Contracts Involving Weaker Parties in Eu Private International Law*. Cham, Switzerland, Springer, 2021.

26. Las exenciones de responsabilidad mencionadas anteriormente no excluyen la posibilidad de que los Estados miembros puedan desarrollar medidas cautelares que afecten a los proveedores de servicios de intermediación en el Metaverso. En particular, los tribunales nacionales o autoridades administrativas competentes podrían exigir la eliminación, retirada de contenido o denegación de acceso al público, con una resolución motivada, siempre y cuando ésta no contradiga el Derecho de la Unión.

27. Asimismo, es importante recordar que, al margen del importante papel que puedan desempeñar estos proveedores de servicios digitales, la problemática relacionada con actividades y contenidos ilícitos no puede ser tratada centrándonos únicamente en su responsabilidad. Siempre que sea posible, los terceros afectados por contenido ilícito transmitido o almacenado en línea deben intentar resolver los conflictos relacionados con dicho contenido sin involucrar a los proveedores de servicios de intermediación³⁷. En estos supuestos, los destinatarios del servicio deben ser considerados como responsables, cuando así lo dispongan las normas aplicables del Derecho nacional en cuestión y de la Unión que determinen dicha responsabilidad, por el contenido ilícito que proporcionen y puedan difundir a través de servicios intermediarios.

3. El establecimiento de obligaciones de debida diligencia

28. Entendemos por debida diligencia el proceso por el cual las empresas tecnológicas responsables de la gestión del Metaverso toman las medidas necesarias y eficaces para identificar, prevenir, mitigar, rendir cuentas y responder por los impactos negativos, reales o potenciales de sus propias actividades o las de su cadena de valor³⁸. En el caso de las empresas proveedoras de servicios de intermediación en línea, el legislador comunitario justifica la necesidad de introducir un conjunto claro y equilibrado de obligaciones armonizadas de debida diligencia para todos los proveedores de servicios de intermediación con el fin de mejorar el funcionamiento del mercado interior y garantizar un entorno en línea seguro y transparente. A tal efecto, el *draft* de la Ley de Servicios Digitales dedica todo el capítulo III a las obligaciones de debida diligencia. Las divide y clasifica en cinco secciones diferentes. Así las cosas, a continuación, proponemos un estudio y análisis de todas y cada una de ellas.

A. Obligaciones de carácter general

29. Partimos del estudio de la 1ª sección que trata aquellas obligaciones aplicables a todos los proveedores de servicios de intermediación. Se trata de un listado de obligaciones muy genéricas, orientadas a ofrecer unas bases; un mínimo de seguridad jurídica. Entre éstas, destaca la exigencia a los proveedores de servicios de intermediación de designar un representante legal y de establecer un único punto de contacto. A diferencia del representante legal, el punto de contacto sí debe tener una ubicación física.

30. Un aspecto especialmente relevante a tener en consideración en relación con el desarrollo del Metaverso es la obligación que se requiere a todos aquellos proveedores de servicios de intermediación que se encuentren establecidos en terceros países y que ofrezcan servicios en los Estados miembros. Éstos también deberán designar un representante legal suficientemente autorizado en la UE, con el fin de permitir una supervisión eficaz y, cuando sea necesario, la aplicación de la futura Ley de Servicios

³⁷ Cuando corresponda, otros actores, como los moderadores de grupos en entornos en línea cerrados, en particular, en el caso de grupos grandes, deben ayudar a evitar la difusión y contenido ilícito en línea, de conformidad con la normativa aplicable. Además, cuando sea necesario involucrar a los proveedores de servicios de la sociedad de la información, incluidos los proveedores de servicios de intermediación, cualquier solicitud u orden para tal participación debe, por norma general, dirigirse al actor que tenga la capacidad técnica y operativa para actuar contra elementos específicos de contenidos ilícitos, con el fin de prevenir y minimizar los posibles efectos negativos sobre la disponibilidad de la información que sea de carácter ilícito.

³⁸ L. CHIUSI CURZI & C. MALAFOSSE. "A Public International Law Outlook on Business and Human Rights." *International Community Law Review* Vol. 24, No. 1/2, 2022 pp. 11-35.

Digitales. Se espera que dicho representante legal pueda ejercer también funciones como punto de contacto, siempre y cuando cumpla con los requisitos necesarios para ello.

31. Aunque, como principio general, deba reconocerse y respetarse la máxima de la libertad de prestación de servicios³⁹ y de autonomía de voluntad de las partes, sí se establecen unas normas de mínimos en relación con el contenido, la aplicación y el cumplimiento de los denominados términos y condiciones de servicio de dichos proveedores en aras de la transparencia y la protección de los usuarios, tratando de evitar posibles resultados injustos o de carácter arbitrario.

32. Entre estas obligaciones de carácter general también debemos destacar la exigencia requerida al proveedor de servicios tras la eliminación o inhabilitación de información proporcionada por un destinatario del servicio -independientemente de que pueda tratarse de un procedimiento delegado mediante el uso de medios automatizados- de informar al destinatario de los motivos de su decisión y las posibilidades de recurso disponibles para recurrirla o tratar de impugnarla, en vista de las posibles repercusiones negativas que esta resolución podría tener para el destinatario, incluso en lo que respecta al ejercicio de su derecho fundamental a la libertad de expresión.

B. Obligaciones de los proveedores de servicios de alojamiento (*hosting*)

33. En la 2ª sección partimos del reconocimiento del papel especialmente importante que desempeñan los proveedores de servicios de *hosting* en la lucha contra los contenidos ilícitos en línea, ya que éstos almacenan información proporcionada por los destinatarios del servicio y a petición de los mismos y, por lo general, dan acceso a otros destinatarios, en ocasiones, a gran escala. Por ello, el legislador comunitario diseña toda una serie de obligaciones que deben aplicarse específicamente a este tipo de proveedores, independientemente de su tamaño.

34. Entre éstas, podemos citar la exigencia de desarrollo e implementación de mecanismos de notificación y acción fáciles de usar tras la detección de un contenido ilícito. Se prevé que la regulación de dichos mecanismos de notificación y acción se armonicen a escala comunitaria, con el fin de garantizar una tramitación puntual, diligente y objetiva de las notificaciones sobre la base de una normativa que sea uniforme, transparente y clara y que prevea garantías sólidas para proteger el derecho y los intereses legítimos de todas las partes afectadas, en particular, los derechos fundamentales garantizados por la Carta⁴⁰, independientemente del Estado miembro en el que las partes involucradas estén establecidas o residan y la jurisdicción de que se trate.

35. Estos proveedores de servicios de alojamiento no sólo tendrán que notificar a los afectados la decisión de eliminar o inhabilitar el acceso a información y el motivo de su decisión -acción que se contempla en el marco de las obligaciones de carácter más genérico de aplicación a todos los proveedores de servicios-, sino que, además, deberán proporcionar una exposición clara y específica de los motivos de dicha decisión⁴¹. En relación con este punto, si bien podemos comprender que deba fundamentarse

³⁹ J.W. VAN DE GRONDEN. "The Freedom to Provide Services." *Liberalising Trade in the Eu and the Wto: A Legal Comparison*, 2012, pp. 234-257.

⁴⁰ Los derechos fundamentales implicados pueden incluir, *inter alia*, el derecho a la libertad de expresión e información, el derecho al respeto a la vida privada y familiar, el derecho a la protección de datos personales, el derecho a la no discriminación y el derecho a un recurso de los destinatarios del servicio, la libertad para realizar negocios, incluida la libertad para contratar de los proveedores de servicios, así como el derecho a la dignidad humana, los derechos del niño, el derecho a la protección de la propiedad, incluida la protección intelectual y el derecho a la no discriminación de las partes afectadas por contenidos ilícitos.

⁴¹ La exposición de motivos debe contener, al menos, la siguiente información: (a) si la decisión implica la supresión o inhabilitación del acceso a la información y, en su caso, el alcance territorial de la inhabilitación de acceso; (b) los hechos y circunstancias en los que se basó la toma de decisiones; (c) en su caso, información sobre el uso de medios automatizados para tomar la decisión, incluido en lugar en el que se tomó la decisión con respecto al contenido detectado o identificado mediante medios automatizados; (d) cuando la decisión se refiera a contenido supuestamente ilícito, una referencia al fundamento legal

la decisión, no nos queda tan claro que deba ser el proveedor, realmente, el encargado de informar al usuario afectado sobre todas las vías posibles de recurso. Sobre este particular, entendemos que, más allá de la inclusión de una cláusula de carácter genérico en la motivación de la decisión, debería ser el propio usuario el que, en calidad de interesado, pueda solicitar asesoramiento jurídico si lo considera oportuno.

C. Obligaciones de carácter adicional

36. En la 3ª sección se señala que es importante que las obligaciones de debida diligencia se adapten al tipo y naturaleza del servicio de intermediación de que se trate (*vid.* ANEXO I). A tal efecto, debemos distinguir las obligaciones básicas, aplicables a todos los proveedores de servicios de intermediación, de las obligaciones específicas aplicables a servicios de *hosting*, que, a su vez, también debemos distinguir de las obligaciones adicionales establecidas para regular la actividad específica de las plataformas en línea. Así las cosas, en la medida en que los proveedores de servicios de intermediación puedan encuadrarse dentro de una categoría u otra, deberán cumplir con todas las obligaciones que le corresponden.

37. Con el propósito de evitar cargas desproporcionadas, las microempresas o empresas pequeñas están exentas de las obligaciones adicionales establecidas en la sección 3ª del Anteproyecto de Ley de Servicios Digitales, a menos que pueda considerarse, a título particular, que el impacto de una de éstas sea tal que cumpla con los criterios para ser calificada como plataforma en línea muy grande⁴².

38. La obligación de habilitación de un procedimiento de queja es todavía más detallada en el caso de las plataformas en línea. En este sentido, se plantea que los destinatarios del servicio deben poder impugnar con facilidad y eficacia determinadas decisiones de las plataformas en línea que les afecten negativamente. A tal efecto, se entiende que las plataformas en línea deberían proporcionar sistemas internos de tratamiento de quejas, que garanticen que estos sistemas sean fácilmente accesibles y conduzcan a resultados rápidos y justos. Al margen de dicho procedimiento interno de queja también se contempla una obligación de prever mecanismos de resolución extrajudicial de controversias a través de organismos certificados que sean independientes y cuenten con medios y experiencia necesarios para llevar a cabo sus actividades de una forma justa, rápida y rentable. Y, en última instancia, se podrá solicitar una reparación judicial de conformidad con la normativa interna del Estado miembro en cuestión.

39. De manera expresa, se establece que aquellas reclamaciones o notificaciones presentadas por los abanderados de confianza a través de los mecanismos de queja deberán tramitarse con prioridad y sin demora. Este estatus de “abanderado de confianza” lo otorga el coordinador de servicios digitales de cada Estado miembro a aquellos solicitantes que demuestren haber tenido especial experiencia y competencia a los efectos de detectar, identificar y notificar contenidos ilícitos, de forma independiente y de forma oportuna, diligente y objetiva.

40. Las plataformas en línea pueden suspender, por un tiempo prudencial y previo aviso, la prestación de sus servicios a los destinatarios que suministren con frecuencia contenidos manifiestamente ilícitos. A tal efecto, se debe evaluar caso a caso y de forma oportuna y diligente el número de incidencias detectadas en el último año, la proporción de éstas en relación con el volumen total de información

en el que se basa y explicaciones de por qué la información se considera contenido ilícito por ese motivo; (e) cuando la decisión se basa en la supuesta incompatibilidad de la información en los términos y condiciones del proveedor, una referencia al motivo contractual invocado y una explicación acerca de por qué se considera que la información es incompatible con dicho motivo; y (f) información sobre las posibilidades de recurso de que dispone el destinatario del servicio con respecto a la decisión, en particular, a través de mecanismos internos de tramitación de reclamaciones, resolución extrajudicial y recurso judicial.

⁴² A tal efecto, véase el artículo 16 de la Recomendación de la Comisión, de 6 de mayo de 2003, sobre la definición de microempresas, pequeñas y medianas empresas (texto pertinente a efectos del EEE). Diario Oficial n.º. L 124 de 20/05/2023 pp. 0036-0041.

tratada por el usuario en evaluación, la gravedad del contenido y sus consecuencias, así como la intención del destinatario -persona física, entidad o denunciante-.

41. Adicionalmente, si fuese la plataforma en línea la que tuviese conocimiento o información que pudiese justificar razonablemente la sospecha de que el destinatario pudiera haber cometido, pueda estar cometiendo o la probabilidad de que cometa un delito en el futuro que suponga una amenaza para la vida o la seguridad de una persona, así como alguno de los delitos tipificados en la Directiva 2011/93/UE⁴³, ésta debería informar, sin demora, a las autoridades competentes, facilitando toda la información relevante que tuviese a su disposición, incluido, cuando corresponda, el contenido ilícito en cuestión y una explicación del porqué de su sospecha.

42. En lo que concierne a contratos de compra-venta celebrados a distancia entre usuarios y comerciantes, el borrador de la Ley de Servicios Digitales establece que los proveedores, en tanto que intermediarios, son los que deben garantizar que dichos comerciantes sean localizables o, como mínimo, rastreables. Concretamente, éstos deben exigir al comerciante que proporcione cierta información esencial a la plataforma en línea, como requisito previo a la promoción de mensajes u ofertas de sus productos⁴⁴. Esta obligación no puede suponer una carga desproporcionada. A tal efecto, se entiende que las plataformas en línea deben hacer esfuerzos “razonables” para verificar la fiabilidad de la información proporcionada por los comerciantes en cuestión. A título ilustrativo, algunas de estas fórmulas podrían ser, *inter alia*, el uso de bases de datos oficiales en línea disponibles gratuitamente, tales como los registros comerciales nacionales o el Sistema de Intercambio de Información sobre el IVA; o solicitando a los comerciantes que aporten documentación de respaldo, como copias de documentos de identidad, extractos bancarios, certificados de empresa o de registro comercial, etc.

43. Más allá de la obligación genérica de proporcionar información de forma transparente en caso de decisión de eliminación o inhabilitación de acceso a determinado contenido considerado ilícito, las plataformas en línea deben incluir en sus informes de carácter periódico información sobre el número de incidencias presentadas ante los órganos extrajudiciales de resolución de controversias; el número de denuncias manifiestamente infundadas y el uso de medios automáticos con el propósito de moderar contenido. Asimismo, el coordinador de servicios digitales podrá requerir información adicional, incluyendo explicaciones y justificación respecto de los datos utilizados -esta información no incluye datos personales-.

44. Y, por último, en este apartado, se hace referencia a cómo la publicidad en línea puede contribuir a riesgos significativos, que van desde la publicidad de contenidos ilícitos, hasta contribuir a los incentivos financieros para la publicación o amplificación de contenido y actividades en línea ilegales o dañinos, o la exhibición discriminatoria de publicidad con un impacto en la igualdad de trato y oportunidad de los ciudadanos. En este tipo de casos, se aplicaría tanto la Ley de Servicios Digitales como a modo de *lex specialis* (1) el Reglamento (UE) 2016/679⁴⁵, (2) la Directiva 2002/58/CE⁴⁶, (3) así como la Directi-

⁴³ Directiva 2011/93/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de diciembre de 2011, relativa a la lucha contra los abusos sexuales y la explotación sexual de los menores y la pornografía infantil y por la que se sustituye la Decisión marco 2004/68/JAI del Consejo. Para un estudio más minucioso y exhaustivo de la cuestión véase United Nations special rapporteur on the sale of children, child prostitution and child pornography. *25 Years of Fighting the Sale and Sexual Exploitation of Children: Addressing New Challenges*. Geneva: Office of the High Commissioner for Human Rights, 2016.

⁴⁴ Estas plataformas en línea deberán almacenar toda la información de manera segura durante un período de tiempo razonable que no exceda de lo necesario, de modo que las autoridades públicas puedan acceder a ella, de conformidad con la legislación aplicable, incluida la relativa a la protección de datos personales y particulares con un interés legítimo.

⁴⁵ 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).

⁴⁶ 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 privacidad y las comunicaciones electrónicas).

va 2000/31/CE⁴⁷, obligando a las plataformas a garantizar que los destinatarios del servicio dispongan de información individualizada para saber cuándo y en nombre de quién se muestra el anuncio. Asimismo, los destinatarios del servicio deben disponer de información sobre los principales parámetros utilizados para determinar qué publicidad concreta se les va a mostrar, proporcionando explicaciones significativas de la lógica utilizada a tal efecto, incluso cuando ésta se basa en la elaboración de perfiles⁴⁸.

D. Obligaciones específicas para las grandes plataformas en línea

45. La 4ª sección se aplica única y exclusivamente a las plataformas en línea que prestan servicios a un número medio mensual de destinatarios activos del servicio en la Unión igual o superior a 45 millones de personas. Lo que equivale al 10% de la población total de la Unión⁴⁹ (*vid.* ANEXO I). Este apartado es especialmente interesante de cara a la regulación de las actividades de los gigantes tecnológicos en el Metaverso. A tal efecto, la Comisión será la encargada de publicar el listado de plataformas en línea de gran tamaño en el Diario Oficial de la Unión Europea. Así las cosas, conviene señalar que las obligaciones específicas de la Ley de Servicios Digitales diseñadas para estas grandes empresas le serán de aplicación transcurridos cuatro meses desde su inclusión en el DOUE.

46. Una vez que el número de destinatarios de una plataforma alcanza una parte significativa de la población de la Unión, los riesgos sistémicos que ésta plantea pueden tener un impacto negativo desproporcionado en la UE. Dadas las circunstancias, se considera que las grandes plataformas en línea deben evaluar, principalmente, tres categorías de riesgos sistémicos. Una primera categoría se refiere a los riesgos asociados con el uso indebido de su servicio a través de la difusión de contenido ilegal, como la difusión de pornografía infantil o el discurso de odio⁵⁰, y la realización de actividades ilegales, como la venta de productos o servicios prohibidos por la normativa europea -piénsese, por ejemplo, en productos falsificados-. Estas actividades pueden amplificarse a través de cuentas con un alcance particularmente amplio. Una segunda categoría se refiere al impacto del servicio en el ejercicio de los derechos fundamentales, protegidos por la Carta de los Derechos Fundamentales, incluida la libertad de expresión e información, el derecho a la vida privada, el derecho a la no discriminación y los derechos de los niños. Dichos riesgos pueden surgir, por ejemplo, en relación con el diseño de los sistemas algorítmicos utilizados por la plataforma o el mal uso de su servicio a través del envío de avisos abusivos u otros métodos para silenciar el discurso o dificultar la competencia. Una tercera categoría de riesgos se refiere a la manipulación intencionada y, muchas veces, coordinada del servicio de la plataforma, con un impacto previsible en la salud, el discurso cívico, los procesos electorales, la seguridad pública y la protección de menores, teniendo en cuenta la necesidad de salvaguardar el orden público, proteger la privacidad y luchar contra las prácticas comerciales fraudulentas o engañosas. Dichos riesgos pueden surgir, por ejemplo, a través de la creación de cuentas falsas, el uso de *bots* y otros comportamientos automatizados o parcialmente automatizados, que pueden dar lugar a la difusión rápida y generalizada de información de contenido ilegal o incompatible con los términos y condiciones de una plataforma en línea.

⁴⁷ Directiva 2000/31/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio de 2000, relativa a determinados aspectos jurídicos de los servicios de la sociedad de la información, en particular el comercio electrónico en el mercado interior (Directiva sobre el comercio electrónico).

⁴⁸ J. CRUZ ÁNGELES. “El diseño de perfiles algorítmicos para la gestión y protección de fronteras europeas: ¿una nueva forma de discriminación?”. *Revista Aranzadi de Derecho y nuevas tecnologías*, N° 57, 2021.

⁴⁹ Está previsto que la Comisión adopte actos delegados para establecer una metodología específica para calcular el número de beneficiarios activos mensuales medios del servicio en la UE. La metodología especificará, en particular, cómo determinar la población de la Unión y criterios para determinar el promedio mensual de destinatarios activos del servicio en la Unión, teniendo en cuenta las diferentes características de accesibilidad.

⁵⁰ J. CRUZ ÁNGELES. “Libertad de expresión vs. Discurso de odio en Internet: Análisis del marco jurídico internacional”. En: B. MARTÍN RÍOS, ed. *La prevención y represión del discurso del odio. Hacia la construcción multidisciplinar de la tolerancia*, Navarra, Editorial Thomson Reuters Aranzadi, 2019, pp. 211-240.

47. Por todo ello, las grandes plataformas en línea deben realizar informes de carácter periódico en los que se muestre cómo evalúan posibles riesgos sistémicos derivados del funcionamiento y uso de sus servicios, incluyendo la difusión de contenidos ilícitos a través de sus servicios, los efectos negativos para el ejercicio de los derechos fundamentales -tales como el derecho al respeto de la vida privada y familiar, la libertad de expresión e información, la prohibición de la discriminación y los derechos del niño, consagrados todos ellos en los artículos 7, 11, 21 y 24 de la Carta de Derechos Fundamentales respectivamente-. En estos informes de evaluación de riesgo debe tenerse muy en cuenta los sistemas de moderación de contenido, los sistemas de recomendación y los sistemas para seleccionar y mostrar publicidad.

48. Del mismo modo, las grandes plataformas en línea deben adoptar medidas de mitigación razonables, proporcionadas y eficaces, adaptadas a los riesgos sistémicos específicos identificados⁵¹. Las plataformas en línea muy grandes deberían considerar, bajo tales medidas de mitigación, por ejemplo, mejorar o adaptar el diseño y el funcionamiento de su moderación de contenido, sistemas de recomendación algorítmica e interfaces en línea, de modo que desalienten y limiten la difusión de contenido ilegal, adaptando decisiones, elaborando procesos o adecuando sus términos y condiciones. También pueden incluir medidas correctivas, como suspender los ingresos por publicidad por contenido específico u otras acciones, como mejorar la visibilidad de las fuentes de información autorizadas. Además, las plataformas en línea pueden reforzar sus procesos internos o la supervisión de cualquiera de sus actividades, en particular, en lo que respecta a la detección de riesgos sistémicos. También pueden iniciar o aumentar la cooperación con los abanderados de confianza, organizar sesiones de formación e intercambios con éstos y cooperar con otros proveedores de servicios, incluso iniciando o uniéndose a códigos de conducta existentes u otras medidas de autorregulación.

49. En todo este *iter*, no sólo deben realizarse consultas a los representantes de los usuarios y sectores de la población afectados, sino que, además, dada la necesidad de garantizar la verificación por parte de expertos independientes, las plataformas en línea de gran tamaño deben dar acceso a un auditor a todos los datos relevantes necesarios para realizar una auditoría correctamente. Los auditores deben garantizar la confidencialidad, seguridad e integridad de la información, como los secretos comerciales, que obtengan en el desempeño de sus funciones y contar con la experiencia necesaria en el área de gestión de riesgos y la competencia técnica para auditar algoritmos. Si su independencia fuese puesta en duda, éstos deberán renunciar o abstenerse del trabajo de auditoría. El informe final de auditoría deberá estar fundamentado, a fin de dar cuenta significativa de las actividades realizadas y las conclusiones alcanzadas.

50. Las plataformas en línea muy grandes sugieren, clasifican y priorizan información algorítmicamente, distinguiendo texto(s) y representaciones visuales, o seleccionando de otro modo la información proporcionada para los destinatarios. Estas empresas deben presentar claramente los parámetros principales para dichos sistemas de recomendación de una manera fácilmente comprensible para garantizar que los destinatarios entiendan cómo se prioriza la información para ellos. También deben garantizar que los usuarios disfruten de opciones alternativas para los parámetros principales, incluidas opciones que no se basen única y exclusivamente en el perfil del destinatario.

51. Las plataformas en línea de gran tamaño deben garantizar el acceso público a los repositorios de anuncios que muestran en sus interfaces en línea para facilitar la supervisión y la investigación de los riesgos emergentes derivados de la distribución de publicidad en línea, por ejemplo, en relación con anuncios ilícitos o técnicas de manipulación y desinformación con un propósito real e impacto negativo previsible en la salud pública, la seguridad pública, el discurso ciudadano, la participación política y la igualdad. Los repositorios deben incluir el contenido de los anuncios y datos relacionados con el anunciante y la entrega del anuncio, en particular, cuando se trate de publicidad dirigida a un (perfil de) usuario específico.

⁵¹ A. SAVIN. *Eu Internet Law* (version Third edition.). Thirded. Elgar European Law Series. Cheltenham, UK, Edward Elgar Publishing Limited, 2020.

52. El coordinador de servicios digitales de cada uno de los Estados miembros podrá dirigir, si lo considera oportuno, una solicitud de acceso y escrutinio de datos a las grandes plataformas que operan en línea⁵². Dicha solicitud deberá ser atendida siempre y cuando esté motivada y presentada en un plazo razonable al considerarse dichos datos con el fin de contribuir a la identificación y comprensión de los riesgos sistémicos⁵³.

53. Las grandes plataformas en línea deben designar uno o más responsables que se encargarán de supervisar que se ejecute un correcto cumplimiento de la Ley de Servicios Digitales. A tal efecto, sólo podrán nombrar como “oficiales de cumplimiento” a personas que tengan las cualificaciones profesionales, los conocimientos, la experiencia y la capacidad necesarios para poder desempeñar tareas de representación, tanto *ad extra*, v. gr. cooperación con las autoridades competentes -desde coordinadores de servicios digitales a representantes de la Comisión- y supervisión de la auditoría independiente, como *ad intra*, encargándose de cursos de formación y asesoramiento al personal de su empresa.

54. Se prevé un plazo de seis meses para la publicación de informes periódicos de medidas de mitigación de riesgos, así como se exige, como mínimo, la publicación de un informe con carácter anual mostrando los principales resultados de la auditoría externa. En aquellos casos en que la plataforma considere que la divulgación de dicho informe pueda generar vulnerabilidades significativas para la seguridad de su servicio, o que pueda socavar la seguridad pública o causar daños a destinatarios, podrá eliminar dicha información de los informes. En este caso, deberá remitir los informes completos al coordinador de servicios digitales y a la Comisión, acompañado de una exposición de motivos por los que retira la información de los informes de carácter público.

E. La elaboración de estándares y códigos de conducta

55. La Comisión reconoce que será necesaria una actualización de la normativa comunitaria a la luz de la evolución tecnológica y del comportamiento de todos estos servicios en el Metaverso. En vista de las circunstancias, plantea su apoyo y promoción del desarrollo y aplicación de normativa con marcado carácter *de autorregulación*⁵⁴ y *corregulación*⁵⁵ desarrollada por organismos europeos e internacionales, al menos, en lo relativo a presentación electrónica de notificaciones, envío electrónico de avisos por abanderados de confianza, interfaces específicas para facilitar el cumplimiento de la Ley de Servicios Digitales, auditoría de plataformas en línea muy grandes, interoperabilidad de los repositorios de anuncios y transmisión de datos entre intermediarios publicitarios en apoyo de las obligaciones de transparencia establecidas.

⁵² Está previsto que se adopten actos delegados en los que se establezcan condiciones técnicas en las que las grandes plataformas en línea deberán compartir datos de conformidad con lo dispuesto en el borrador de la Ley de Servicios Digitales.

⁵³ De conformidad con el Reglamento (UE) 2016/679, teniendo en cuenta los derechos e intereses de las plataformas en línea de gran tamaño y los destinatarios de los servicios de que se trate, incluida la protección de la información confidencial, en particular, los secretos comerciales y el mantenimiento de la seguridad de su servicio, los investigadores podrán examinar la información proporcionada siempre y cuando estén afiliados a instituciones académicas, sean independientes de los intereses comerciales y tengan registros probados de la experiencia en dicho campo de investigación.

⁵⁴ Las iniciativas de autorregulación incluyen, *inter alia*, compromisos de seguridad de los productos, memorándums de entendimiento contra los productos falsificados, el código de conducta contra la incitación al odio, así como el código de buenas prácticas sobre desinformación, tal y como se anuncia en el Plan de Acción Europeo para la Democracia.

⁵⁵ Es importante promover estándares industriales voluntarios que cubran ciertos procedimientos técnicos, donde la industria puede ayudar a desarrollar medios estandarizados para cumplir con el contenido de la Ley de Servicios Digitales, tales como permitir el envío de avisos, incluso a través de interfaces de programación de aplicaciones, o sobre la interoperabilidad de los repositorios de anuncios. Dichos estándares podrían ser útiles, en particular, para los proveedores relativamente pequeños de servicios de intermediación. Los estándares podrían distinguir entre diferentes tipos de contenido ilícito o diferentes tipos de servicios intermediarios, según corresponda. Nada impide a los proveedores de servicios que adhieran a los estándares de debida diligencia las mejores prácticas y se beneficien de la orientación brindada por la Comisión, al participar en el proceso de desarrollo y aplicación de los códigos de conducta.

56. Igualmente, la Comisión admite que pretende fomentar y facilitar la elaboración de códigos de buena conducta a nivel de la Unión para contribuir a la correcta aplicación de la Ley de Servicios Digitales, teniendo en cuenta, en particular, los desafíos específicos a abordar por los diferentes tipos de contenido ilícito y los riesgos sistémicos, de conformidad con el Derecho de la Unión, en particular, en materia de competencia y protección de datos personales⁵⁶. En relación con este punto, reconocemos el valor de la herramienta del código de conducta como fuente complementaria, a la par que subrayamos los peligros de la autorregulación en un sector que el operador jurídico no siempre alcanza a comprender debido a su dinamismo y complejidad, como es el de las tecnologías de la información y la comunicación.

57. En relación con la elaboración de códigos de buena conducta, la Comisión presta especial atención en su *draft* a aquéllos que impliquen a los proveedores de servicios de intermediación de publicidad en línea u organizaciones que representen a los destinatarios del servicio y organizaciones de la sociedad civil o autoridades pertinentes para contribuir a una mayor transparencia en la publicidad, tratando de garantizar que dichos códigos partan de la necesidad de transmisión de información en poder de los proveedores de servicios de intermediación de publicidad en línea a repositorios y usuarios, con el fin de que éstos últimos pueden hacer valer sus derechos como consumidores.

58. En vista de los acontecimientos vividos en los últimos años, no es de extrañar que la Comisión haya incluido una cláusula relativa a la necesidad de comenzar a trabajar en la elaboración de protocolos de crisis que incluyan a las grandes plataformas en línea en las estrategias para hacer frente a situaciones estrictamente limitadas a circunstancias extraordinarias que afecten a la seguridad o a la salud pública⁵⁷. En estas situaciones excepcionales, se prevería el uso de las grandes plataformas de información y comunicación como un medio para mostrar información destacada, garantizar que su punto de contacto pudiera asumir tareas o responsabilidades en relación con la gestión de la crisis o, en su caso, adaptar parte de los recursos destinados, inicialmente, al cumplimiento de todas las obligaciones analizadas *ad supra* a las necesidades del momento.

III. Supervisión y control del mercado único de servicios digitales

59. La regulación coherente y efectiva de un mercado único sin fronteras para los servicios digitales requiere una mayor cooperación entre los Estados miembros para garantizar la supervisión y el cumplimiento efectivos de las nuevas obligaciones previstas en la propuesta de Reglamento. En este sentido, como hemos podido comprobar, el proyecto establece responsabilidades claras para el Estado miembro que supervisa el cumplimiento de las obligaciones establecidas a los proveedores de servicios establecidos en su territorio. Esto garantiza una aplicación más efectiva de la normativa y protege a los ciudadanos de la Unión. Su objetivo es proporcionar procesos simples y claros para que tanto los usuarios como los proveedores de servicios se sientan seguros en sus interacciones con las autoridades supervisoras. No obstante, la situación se complica cuando un mismo caso o incidencia implica a varios Estados miembros de la Unión Europea.

60. Para poder comprender dichas dinámicas de cooperación se requiere, en primer lugar, identificar a las autoridades nacionales competentes, incluidos los coordinadores de servicios digitales, que son las principales autoridades nacionales designadas por los Estados miembros para la aplicación coherente de la Ley de Servicios Digitales. Acto seguido, examinaremos las disposiciones relativas al Consejo Europeo de Servicios Digitales, un grupo consultivo independiente de coordinadores creado para

⁵⁶ R. WEBER, ROLF & D. STAIGER. *Transatlantic Data Protection in Practice*. Berlin, Germany, Springer, 2017.

⁵⁷ Las circunstancias extraordinarias pueden implicar cualquier evento imprevisto, como terremotos, huracanes, pandemias y otras amenazas transfronterizas graves para la salud pública, guerras y actos de terrorismo, donde, por ejemplo, las plataformas en línea pueden usarse indebidamente para la rápida difusión de contenido ilegal o desinformación. En estas situaciones de crisis, las plataformas de comunicación se presentan como un valioso recurso para proporcionar información fiable.

la ocasión. Y, por último, nos referiremos al rol de la Comisión Europea en relación con la supervisión, investigación, aplicación y seguimiento reforzado en caso de que las plataformas en línea infrinjan las obligaciones específicas que les incumben. Todo ello con el fin de poder comprender cómo se articulan e interaccionan las distintas autoridades para poder asegurar un cumplimiento efectivo del contenido de la Ley de Servicios Digitales.

1. El coordinador de servicios digitales

61. A tenor de lo dispuesto en el borrador de la propuesta, entendemos que, en principio, debe atribuirse a los Estados miembros la tarea de garantizar la supervisión y el cumplimiento adecuados de las obligaciones establecidas en la Ley de Servicios Digitales. Con este fin, cada Estado deben designar, al menos, una autoridad con la tarea de aplicar y hacer cumplir su normativa. No obstante, los Estados miembros también pueden encomendar a más de una autoridad competente tareas y competencias específicas de supervisión o ejecución en relación la misma. Por ejemplo, para sectores muy específicos, como pudiese ser el caso de la protección de los consumidores, siempre y cuando se detalle su estructura organizativa y administrativa interna.

62. Una vez identificado el coordinador de servicios digitales, éste debe actuar como punto de contacto único con respecto a todos los asuntos relacionados con la aplicación de la Ley de Servicios Digitales para la Comisión, el Consejo de Servicios Digitales, los coordinadores de otros Estados miembros, así como para autoridades competentes del mismo Estado miembro⁵⁸. Éste se encargará de coordinar y cooperar, de conformidad con la legislación nacional que establezca sus funciones y deberá garantizar la participación efectiva de todas las autoridades competentes en la supervisión y ejecución a nivel de la Unión. En principio, no se impide a los Estados miembros fusionar funciones dentro de una autoridad existente, de conformidad con el Derecho de la Unión.

63. Un proveedor debe encontrarse bajo la jurisdicción del Estado miembro en el que se encuentra su establecimiento principal, es decir, donde éste tiene su domicilio social o en el que desarrolla las principales actividades financieras y el control operativo de las mismas. Con respecto a aquéllos que no tengan un establecimiento en la Unión, pero que sí ofrezcan servicios en la UE y, por tanto, entren dentro del ámbito de aplicación de la Ley de Servicios Digitales, se registrarán por lo dispuesto en la normativa del Estado miembro en el que hayan designado a su representante legal. Asimismo, en aquellos casos en los que no se haya designado un representante legal, dicha empresa o servicio se encontrará sujeto a la jurisdicción de todos los Estados miembros, siempre que se respete el principio *ne bis in idem*. A tal fin, el Estado miembro que ejerza su jurisdicción deberá informar al resto a la mayor brevedad posible.

64. Los Estados miembros deben establecer en su legislación nacional, de conformidad con el Derecho de la Unión y, en particular, la Ley de Servicios Digitales, las condiciones detalladas y los límites para el ejercicio de las facultades de investigación y ejecución de sus coordinadores de servicios digitales y otras autoridades competentes. En el ejercicio de dichas facultades, las autoridades competentes deben garantizar un procedimiento previo, justo e imparcial antes de tomar cualquier decisión final, incluido el derecho a ser oído de las personas interesadas, y el derecho a tener acceso al expediente, respetando la confidencialidad y el secreto profesional y comercial, así como la obligación de dar razones significativas de las decisiones. Esto no impide la adopción de medidas en caso de urgencia

⁵⁸ Es necesario garantizar que dichas autoridades actúen con total independencia de los organismos públicos y privados, sin la obligación o posibilidad de solicitar o recibir instrucciones, incluso del gobierno, y sin perjuicio de los deberes específicos de cooperación con otras autoridades competentes, los coordinadores de servicios digitales y la Comisión. Asimismo, la independencia de estas autoridades no debe significar que no puedan estar sujetas, de conformidad con las instituciones nacionales y sin poner en peligro la consecución de los objetivos de la Ley de Servicios Digitales, a mecanismos nacionales de control o seguimiento de sus gastos financieros o a revisión judicial, o que no puedan estar sometidos a otras autoridades nacionales, incluidas aquellas encargadas de hacer cumplir la ley o las autoridades de gestión de crisis, cuando corresponda.

debidamente justificadas y sujetas a las condiciones y principios procesales apropiados. El ejercicio de los poderes también será proporcionado, *inter alia*, en relación con la naturaleza y el daño global real o potencial causado por la infracción o supuesta infracción. De modo que, en principio, las autoridades competentes tomarán decisiones basándose en los hechos y circunstancias pertinentes del caso, incluida la información recopilada por las autoridades competentes de otros Estados miembros.

65. Además, los Estados miembros también se encargarán de garantizar que las infracciones de las obligaciones establecidas en la Ley de Servicios Digitales puedan sancionarse de manera efectiva, proporcionada y disuasoria, teniendo en cuenta la naturaleza, gravedad, la reincidencia y la duración de la infracción, así como el interés público perseguido, el alcance, el tipo de actividades realizadas y la capacidad económica del infractor. En particular, las sanciones deben tomar en consideración si el proveedor de los servicios de intermediación en cuestión incumple (o no) de forma sistemática o recurrente sus obligaciones, así como, en su caso, si el proveedor opera en varios Estados miembros.

66. A su vez, las personas u organizaciones representativas podrán presentar sus quejas, relacionadas con el cumplimiento de la Ley de Servicios Digitales, ante el coordinador de servicios digitales que se encuentre en el territorio donde recibieron el servicio. Dicho mecanismo servirá para proporcionar una visión general de las inquietudes relacionadas con el cumplimiento de un proveedor de servicios como intermediario en particular y también servirá para informar al coordinador de servicios digitales sobre cualquier otro problema transversal. Todo ello, sin descartar la posibilidad de que pueda requerirse una cooperación transfronteriza.

67. En el caso específico de violaciones graves y persistentes, los Estados miembros deben garantizar que los coordinadores de servicios digitales puedan tomar medidas que sean eficaces. Especialmente, cuando dichas medidas puedan afectar a los derechos de terceros, como pudiese ser la restricción de acceso a una determinada interfaz a todos los usuarios, requiriéndose autorización judicial⁵⁹. En particular, los terceros potencialmente afectados deben tener la oportunidad de ser oídos y dichas órdenes judiciales sólo pueden dictarse cuando los poderes para tomar tales medidas estén previstos en otros actos del Derecho de la Unión o en la legislación nacional, por ejemplo, para proteger los intereses colectivos de los consumidores, para garantizar la eliminación de las páginas web que contienen o difunden pornografía infantil o para deshabilitar el acceso a los servicios que un tercero está utilizando para infringir un derecho de propiedad intelectual.

68. Los coordinadores de servicios digitales deben publicar periódicamente un informe sobre las actividades realizadas en virtud de la Ley de Servicios Digitales. En dicho informe se tratará la información relativa a las órdenes judiciales emitidas con base a lo dispuesto en la normativa aplicable en materia de protección de datos y se computará distinguiendo el número de órdenes existentes en cada período.

69. Mediante mecanismos de cooperación transfronteriza, un coordinador de servicios digitales puede solicitar a otro que tome medidas, en caso de que haya emitido una recomendación para evaluar cuestiones que involucren a más de tres Estados miembros, remitiendo el expediente a la Comisión en caso de desacuerdo en materia de evaluaciones o medidas tomadas o propuestas a adoptar. En con-

⁵⁹ Las órdenes de restricción de acceso no deben ir más allá de lo estrictamente necesario para lograr su objetivo. A tal efecto, deben tener carácter temporal y dirigirse, en principio, a un proveedor de servicios de intermediación, como el correspondiente proveedor de servicios de alojamiento, proveedor de servicios de internet o registro de dominios, que se encuentre en una posición razonable para lograr ese objetivo sin restringir indebidamente el acceso a información lícita. En cuanto al régimen jurídico de aplicación, debemos considerar que aquellas órdenes judiciales dirigidas a proveedores de servicios de intermediación que contengan una solicitud o requerimiento de suministro de información específica sobre destinatarios individuales deben regirse por lo dispuesto en el Proyecto de Ley de Servicios Digitales. En cambio, las órdenes sobre información que afecten a un grupo de destinatarios del servicio que no estén específicamente identificados, incluidas aquellas órdenes que soliciten información agregada requerida con fines estadísticos o para la celebración de políticas basadas en pruebas, no se verán afectadas por el contenido de dicha normativa. Por tanto, entendemos que le será de aplicación la normativa interna del Estado miembro en cuestión.

secuencia, la Comisión, podrá solicitar al coordinador de servicios digitales competente que vuelva a evaluar el asunto y adopte las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento en un plazo definido⁶⁰. Además, con el fin de facilitar la supervisión y las investigaciones transfronterizas en las que participen varios Estados miembros, los coordinadores de servicios digitales podrán participar, de forma permanente o temporal, en actividades conjuntas de supervisión e investigación sobre asuntos cubiertos por la Ley de Servicios Digitales⁶¹.

70. En última instancia, en vista de los desafíos particulares que puedan surgir en relación con la evaluación y garantía del cumplimiento de una plataforma en línea de gran tamaño, por ejemplo, en relación con la escala o la complejidad de una supuesta infracción o la necesidad de conocimientos o capacidades particulares a nivel de la Unión Digital, los coordinadores de servicios deben tener la posibilidad de solicitar, de forma voluntaria, a la Comisión que intervenga y ejerza sus facultades de investigación y ejecución en virtud de lo dispuesto en el borrador de la Ley de Servicios Digitales.

2. La creación del Consejo Europeo de Servicios Digitales

71. Para garantizar una aplicación coherente de la Ley de Servicios Digitales se propone la creación de un grupo consultivo independiente a nivel de la Unión, que apoyará a la Comisión y ayudará a coordinar las acciones de los coordinadores de servicios digitales. El Consejo Europeo de Servicios Digitales estaría compuesto por los coordinadores de servicios digitales, sin perjuicio de la posibilidad de que éstos inviten a sus reuniones o designen delegados *ad hoc* de otras autoridades competentes a las que se haya encomendado tareas específicas, cuando así se requiera de conformidad con su asignación nacional de tareas y competencias. En caso de múltiples participantes de un Estado miembro, el derecho de voto debe quedar limitado a un representante por Estado miembro.

72. Se espera que el Consejo Europeo de Servicios Digitales contribuya a lograr una perspectiva común de la Unión sobre la aplicación coherente de la Ley de Servicios Digitales y la cooperación entre las autoridades competentes, incluso asesorando a la Comisión y a los coordinadores de los servicios digitales sobre las medidas adecuadas de investigación y ejecución, en particular, en relación con grandes plataformas en línea⁶². Además, este órgano colegiado contribuiría de forma proactiva en la redacción de modelos y códigos de buena conducta pertinentes y analizaría las tendencias generales emergentes en el desarrollo de los servicios digitales en la Unión.

73. El borrador que contempla la creación del Consejo Europeo de Servicios Digitales propone reunir a los representantes de los coordinadores de servicios digitales y otras posibles autoridades competentes bajo la presidencia de la Comisión⁶³, con el fin de garantizar una evaluación de los asuntos que se le sometán en una dimensión plenamente europea. Habida cuenta de los elementos transversales que

⁶⁰ Esta posibilidad se entiende sin perjuicio del deber general de la Comisión de supervisar la aplicación del Derecho de la Unión y, en su caso, de hacer cumplir el Derecho de la Unión, bajo el control del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, de conformidad con los Tratados, en caso de que el coordinador de servicios digitales no tome ninguna medida en virtud de dicha solicitud. Cuando el presunto infractor sea una plataforma en línea de gran tamaño, la Comisión podrá intervenir.

⁶¹ Estas actividades pueden incluir a otras autoridades competentes y pueden cubrir una gran variedad de temas, que van desde ejercicios coordinados de recopilación de datos hasta solicitudes de información o inspecciones de locales, dentro de los límites y el alcance de las facultades disponibles para cada autoridad participante. Se puede solicitar al Consejo Europeo de Servicios Digitales que brinde asesoramiento en relación con esas actividades, por ejemplo, proponiendo hojas de ruta y cronogramas para las actividades o proponiendo grupos de trabajo creados *ad hoc* con la participación de las autoridades involucradas.

⁶² A tal fin, el Consejo Europeo de Servicios Digitales debe poder adoptar dictámenes, solicitudes y recomendaciones dirigidos a los coordinadores de servicios digitales u otras autoridades nacionales competentes. No se plantean como instrumentos jurídicamente vinculantes, aunque la decisión de apartarse de éstos deberá explicarse adecuadamente y la Comisión podría tenerlo en cuenta al evaluar el cumplimiento de la Ley de Servicios Digitales por parte del Estado(s) miembro(s) en cuestión.

⁶³ La Comisión, a través del Presidente, participaría en las reuniones del Consejo Europeo de Servicios Digitales sin derecho a voto.

pueden ser pertinentes para otros marcos normativos a escala de la Unión, se plantea también la posibilidad de que el Consejo Europeo de Servicios Digitales pueda cooperar con otros órganos, oficinas, agencias y grupos consultivos de la Unión con responsabilidades en ámbitos como la igualdad, incluida la igualdad entre mujeres y hombres, no discriminación, protección de datos, comunicaciones electrónicas, servicios audiovisuales, detección e investigación de fraudes contra el presupuesto de la Unión Europea en materia de derechos de aduanas, o protección de consumidores, según sea necesario para el desempeño de sus funciones.

2. La potestad sancionadora de la Comisión Europea

74. En vista de la importancia de las plataformas en línea de gran tamaño que operarán en el Multiverso, así como de su alcance e impacto, el incumplimiento de sus obligaciones específicas puede afectar a un número considerable de destinatarios de los servicios en diferentes Estados miembros y puede causar grandes perjuicios y daños a la sociedad, siendo éstos particularmente difíciles de identificar y abordar. Para ello, es necesario establecer un sistema común de supervisión y ejecución reforzadas a nivel de la Unión. De este modo, una vez que se haya identificado una infracción de una de las disposiciones que se aplican única y exclusivamente a las plataformas en línea de gran tamaño, por ejemplo, a raíz de investigaciones, auditorías o quejas individuales o colectivas, el coordinador de servicios digitales del establecimiento -por iniciativa propia o con el asesoramiento del Consejo Europeo de Servicios Digitales- podrá supervisar cualquier medida posterior adoptada por la plataforma en cuestión, tal y como se establece en su plan de acción. En este tipo de casos, el coordinador de servicios podrá solicitar la realización de una auditoría específica adicional, de forma voluntaria, para establecer si dichas medidas son suficientes para hacer frente a la infracción. Al final de dicho procedimiento, informará al Consejo Europeo de Servicios Digitales, a la Comisión y a la plataforma implicada acerca de su parecer sobre si ésta abordó adecuadamente o no la infracción, especificando, en particular, posibles medidas a adoptar y una evaluación.

75. Si la infracción de la disposición que se aplica únicamente a plataformas en línea de gran tamaño no se aborda de manera efectiva por la empresa implicada de conformidad con su plan de acción, sólo la Comisión podrá, por iniciativa propia o previo dictamen del Consejo Europeo de Servicios Digitales, decidir investigar más a fondo la infracción en cuestión y las medidas que la plataforma ha tomado posteriormente, ocupando el lugar que hasta el momento ostentaba en el procedimiento el coordinador de servicios digitales del Estado miembro en cuestión.

76. Recordemos que la Comisión, en tanto que guardiana de Tratados, tiene libertad para decidir si interviene (o no) en cualquiera de las situaciones en las que está facultada para hacerlo en virtud de la Ley de Servicios Digitales. Una vez que ésta inicia el procedimiento, se impide a los coordinadores de servicios digitales que ejerzan sus facultades de investigación y ejecución con respecto a la conducta pertinente de la gran plataforma en línea en cuestión, a fin de evitar duplicaciones, incoherencias y riesgos desde el punto de vista del principio *ne bis in idem*⁶⁴.

77. En el marco de estos procedimientos, la Comisión puede tener acceso a todos los documentos, datos e información necesarios para abrir y realizar investigaciones y controlar el cumplimiento de las obligaciones pertinentes establecidas en la Ley de Servicios Digitales, independientemente de quién posea dichos documentos, datos o información, con independencia de su forma o formato, de su

⁶⁴ No obstante, en aras de la eficacia, los coordinadores de servicios podrán ejercer sus funciones para ayudar a la Comisión, siempre a petición de ésta, desempeñando sus funciones de supervisión. Éstos deberán proporcionar a la Comisión toda la información y asistencia necesarias para permitirle desempeñar sus funciones con eficacia. A tal efecto, la Comisión tendrá en cuenta las evaluaciones pertinentes realizadas por los coordinadores y las pruebas e información pertinentes recopiladas por éstos, sin perjuicio de las facultades y responsabilidades de la Comisión para llevar a cabo investigaciones adicionales si se considera necesario.

soporte de almacenamiento, o del lugar preciso en que se encuentren. Ello quiere decir que la Comisión está facultada para exigir el acceso a las bases de datos y algoritmos de las personas pertinentes y las explicaciones relativas a los mismos, así como a entrevistas, con su consentimiento, a cualquier persona que pueda estar en posesión de información útil y a registrar las declaraciones realizadas. Además, también está facultada para realizar aquellas inspecciones que considere necesarias para hacer cumplir las disposiciones pertinentes de la Ley de Servicios Digitales. Para ello, podrá solicitar la asistencia de los coordinadores de servicios digitales, así como de las autoridades de otros Estados miembros.

78. Una vez concluidas las investigaciones necesarias, la Comisión podrá adoptar medidas provisionales -si lo considera necesario-, así como monitorear su cumplimiento. En última instancia, la Comisión puede cerrar la cuestión de varias formas. En primer lugar, mediante la adopción de una decisión de incumplimiento cuando compruebe que la plataforma en línea de gran tamaño en cuestión no cumple las disposiciones de la Ley de Servicios Digitales, las medidas cautelares impuestas y/o los compromisos vinculantes contraídos. En segundo lugar, también puede imponer una multa, que no deberá superar el 6% del volumen de negocios total declarado en el último ejercicio fiscal cuando detecte una (in)acción intencionada o negligente. A lo que podrá añadir multas adicionales que no superen el 1% de su volumen total de negocios durante el último ejercicio financiero en aquellos casos en los que la plataforma de gran tamaño se niegue a proporcionar la información requerida o no lo haga a tiempo -de forma injustificada-. Y, en tercer y último lugar, también se contempla la posibilidad de que la Comisión pueda imponer el pago de multas periódicas hasta que la plataforma afectada cumpla con sus obligaciones.

IV. Conclusiones

79. La Unión Europea es una Organización Internacional que nunca deja de asombrar y maravillarse tanto a propios como a extraños. En este caso de estudio, al menos, en aquello que me concierne, debo confesar que, por varios motivos, que trataré de concretizar y sintetizar a continuación.

80. En primer lugar, por el instrumento legislativo o acto normativo escogido. Era de esperar que el legislador comunitario optase o, como mínimo, tuviese en cuenta, la posibilidad de utilizar el Reglamento debido a la relativa urgencia que requiere un tema tan de actualidad como el del Metaverso, además de por todas las implicaciones socio-económicas que podría tener -si consideramos las redes sociales como un antecedente inmediato a su gestación-. No obstante, el hecho de que hayamos normalizado la denominación de las dos propuestas de Reglamento que integran el paquete de medidas para el mercado único de servicios digitales como “leyes” entiendo que es una muestra más de cómo, en estos tiempos de crisis continua, Europa sigue avanzando en un proceso de integración hacia un sistema cada vez más federalista. De algún modo, podemos ver cómo lejos de verse agotada o dañada por los avatares del paso del tiempo, Europa se alza una y otra cada vez más fuerte. Y, si no es así, al menos, resiste, que no es poco.

81. En segundo lugar, reconozco que, en un primer momento, afronté el estudio del nuevo paquete de medidas con cierto escepticismo. El comisario THIERRY BRETON parecía estar muy seguro, en la respuesta que dio, hace apenas unos días, a la pregunta parlamentaria de la eurodiputada ISABELLA ADINOLFI, en la que aseguraba que la normativa comunitaria estará preparada a tiempo para poder regular un mundo digital, aunque no descarta que sea necesaria alguna revisión. Y, lo cierto, es que, tras el ejercicio de análisis de las propuestas, no sólo me parece que esté preparada, sino que, además, puedo apreciar cómo el legislador comunitario ha conseguido confeccionar una normativa que se centra de forma clara y concisa en la actividad que realizan estas plataformas o proveedores de servicios de intermediación, consiguiendo que ésta pueda integrarse perfectamente en nuestro ordenamiento jurídico comunitario con una técnica normativa prudente y, en mi humilde opinión, con un nivel de detalle digno de admiración. A través de esta intervención, el legislador ha sido capaz de desarrollar un instrumento (la propuesta de Ley de Servicios) que va directo al fondo de la cuestión y que puede ser complementado a modo de *lex specialis* por aquella normativa que le precede en cuestiones que requieran un estudio más

profundo o en supuestos que puedan alejarse del esquema de la propuesta en cuestión. Queda pendiente, por una cuestión de espacio, un desarrollo o estudio ulterior de la propuesta de Ley de Mercados que trata de evitar que ningún gigante tecnológico se alce como el “guardián del ciberespacio”. Para algunos quizás sea un proyecto muy ambicioso, lo que es innegable es la noble motivación que subyace tras el borrador de propuesta.

82. Y, en tercer y último lugar, quisiera recalcar la elegancia con la que el legislador comunitario admite, de forma indirecta, que no puede controlar al 100% una actividad empresarial que viene del continente americano y, todo parece apuntar, que para quedarse en las próximas décadas. En su lugar, admitimos que no se puede extraer una obligación general por parte de los proveedores de servicios a la hora de tomar medidas proactivas en relación con la detección del contenido ilícito. De tal forma que, entendemos que los proveedores de servicios de intermediación en el Metaverso no están sujetos a una obligación de seguimiento con respecto a las obligaciones de carácter general. Aunque, y ahí está el *quid* de la cuestión, esto no se aplica a las obligaciones de seguimiento en casos específicos y, en particular, no afecta a las órdenes de las autoridades nacionales de conformidad con su normativa interna.

83. A modo de añadidura, quisiera destacar que quizás deberíamos plantearnos si estamos facultando a los proveedores de estos servicios para poder llevar a cabo, de forma voluntaria, indagaciones encaminadas a detectar, identificar y actuar contra los contenidos ilícitos, siempre que estas actividades se realicen de buena fe y con debida diligencia o si, y digo quizás, deberíamos admitir que no contamos todavía ni con la tecnología ni con los medios necesarios para controlar de una forma total y efectiva su actividad interna de supervisión de contenido(s).

84. A fin de cuentas, bien es cierto que no podemos confiar única y exclusivamente en la técnica de la autorregulación y la corregulación en relación con el desarrollo de estándares y códigos de conducta -sólo hay que ver los *leading cases* norteamericanos en los que las grandes multinacionales deben acabar indemnizando a comunidades enteras por daños medioambientales al desarrollar tecnología que ni ellos acababan de comprender-. Mientras tanto, al otro lado del Atlántico, en el continente europeo, estamos desarrollando mecanismos de cooperación entre las distintas autoridades competentes en los Estados miembros -tanto judiciales como administrativas- con una voluntad de querer controlar la actividad en el ciberespacio. Sólo el tiempo podrá decirnos en qué medida esas órdenes judiciales o administrativas de requerimiento de información son realmente efectivas. En caso de que todo falle, siempre nos quedará el poder sancionador de la Comisión, ¿o no?

ANEXO
Definiciones específicas de “usuarios finales activos” y “usuarios comerciales activos”
por cada servicio que ofrece la plataforma principal

Servicios de la plataforma central	Usuarios finales activos	Usuarios empresariales activos
Servicios de intermediación en línea	Número de usuarios finales únicos que interactuaron con el sitio web en línea (servicio de intermediación) al menos una vez al mes. Por ejemplo: iniciando sesión, activamente, realizando una consulta, haciendo clic o desplazándose o concluyendo una transacción a través del servicio de intermediación al menos una vez al mes.	Número de usuarios comerciales únicos que tenían, al menos, un elemento en la lista en los servicios de intermediación en línea durante todo el año o concluyeron una transacción habilitada por el servicio de intermediación en línea durante el año.
Motores de búsqueda en línea	Número de usuarios que interactuaron con el motor de búsqueda, al menos, una vez al mes. Por ejemplo, a través de una consulta.	Número de usuarios comerciales únicos con sitios web comerciales (es decir, sitio web utilizado con fines comerciales o profesionales) indexado por parte del índice del buscado en línea durante un año.
Servicios de redes sociales en línea	Número de usuarios finales únicos que interactuaron con el sitio en línea, al menos, una vez al mes. Por ejemplo, mediante el inicio de sesión activo, la apertura de una página, desplazándose, haciendo clic, “me gusta”, realizando una consulta, publicando o comentando contenido(s).	Número de usuarios comerciales únicos que tienen una cuenta comercial en el servicio de redes sociales en línea y se han comprometido, de algún modo, con el servicio, al menos, una vez al año. Por ejemplo, iniciando sesión activamente, abriendo una página, desplazándose, haciendo clic, “me gusta”, realizando una consulta, publicando, comentando o usando sus herramientas para empresa(s).
Plataformas para compartir vídeos en línea	Número de usuarios finales únicos que interactuaron con el servicio de plataforma para compartir vídeos, al menos, una vez al mes. Por ejemplo, mediante la reproducción de un segmento del contenido audiovisual, realizando una consulta o subiendo contenido audiovisual, en particular, vídeos generados por el propio usuario.	Número de usuarios comerciales únicos que proporcionaron, al menos, una parte de contenido audiovisual subido o reproducido en el servicio habilitado para compartir vídeos de la plataforma durante un año.
Servicios de comunicación interpersonal con números independientes	Número de usuarios finales únicos que iniciaron sesión o que participaron, de cualquier modo, en una comunicación a través de su número independiente en el servicio de comunicación interpersonal, al menos, una vez en un mes.	Número de usuarios comerciales únicos que usaron una cuenta comercial o iniciaron, o participaron, de cualquier otro modo, en una comunicación a través de un número independiente en el servicio de comunicación interpersonal para comunicarse directamente con un usuario final, al menos, una vez, durante un año.
Sistemas operativos	Número de usuarios únicos que utilizaron un dispositivo con el sistema operativo, que ha sido activado, actualizado o utilizado al menos una vez en un mes.	Número de desarrolladores únicos que publicaron, actualizaron u ofrecieron en, al menos, una aplicación de software o programa de software que utiliza el lenguaje de programación o cualquier herramienta de desarrollo de software de, o funcionando de algún modo, a través del sistema operativo, durante un año.
Asistente virtual	Número de usuarios finales que interactuaron con el asistente virtual, de algún modo, al menos, una vez al mes, como, por ejemplo, activándolo, formulando una pregunta, accediendo a un servicio a través de un comando o control de un dispositivo de una casa inteligente.	Número de desarrolladores únicos que ofrecieron, al menos, una aplicación virtual de software asistente o una funcionalidad para hacer una aplicación de software existente accesibles a través del ayudante virtual durante un año.
Navegadores web	Número de usuarios únicos que interactuaron con el navegador web, al menos, una vez al mes, por ejemplo, insertando una consulta o dirección de sitio web en la línea URL del navegador web.	Número de usuarios únicos cuyos sitios web comerciales (es decir, sitio web utilizado en actividad comercial o profesional) han sido accedidos a través del navegador web, al menos, una vez, durante un año, o que ofreció un <i>plug-in</i> , extensión o complemento utilizado en el navegador web durante un año.

Servicios de la plataforma central	Usuarios finales activos	Usuarios empresariales activos
Servicios de computación en la nube	Número de usuarios únicos que interactuaron con cualquier servicio de computación del proveedor relevante de servicios informáticos en la nube, al menos, una vez al mes, a cambio de cualquier tipo de remuneración, independientemente de que ésta se produzca el mismo mes.	Número de usuarios que proporcionan cualquier servicio de computación alojado en la infraestructura de la nube pertinente durante un año.
Servicios de publicidad en línea	<p>Para ventas por cuenta propia de espacios publicitarios: Número de usuarios únicos que estuvieron expuestos a la publicidad, al menos, una vez al mes.</p> <p>Para los servicios de intermediación publicitaria (incluida la publicidad en redes, intercambios publicitarios y cualquier otro servicio de intermediación publicitaria): Número de usuarios únicos que estuvieron expuestos a la publicidad que desencadenó el servicio de intermediación, al menos, una vez al mes.</p>	<p>Para ventas por cuenta propia en espacios publicitarios: Número de anuncios únicos que tenían, al menos, un anuncio mostrado durante un año.</p> <p>Para servicios de intermediación publicitaria (incluida la publicidad en redes, intercambios publicitarios y cualquier otro servicio de intermediación de publicidad): Número de usuarios únicos (incluidos anunciantes, editores u otros intermediarios) que interactuaron a través, o fueron atendidos por, el servicio de intermediación de publicidad durante un año.</p>

Fuente: Información extraída de los ANEXOS de las propuestas de Reglamento de la Ley de Servicios Digitales y Ley de Mercados Digitales. Traducción propia.