COLECCIÓN
DERECHO INTERNACIONAL PRIVADO

LA SOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE **DISPUTAS TRANSFRONTERIZAS** EN EL **REGLAMENTO EUROPEO** DE **SERVICIOS DIGITALES**

Rosa Pla Almendros

COLEX READER
eBook en www.colex.es

COLEX

PRIMER PREMIO COLEX
«COLECCIÓN DERECHO INTERNACIONAL PRIVADO» 2024

COLECCIÓN
DERECHO INTERNACIONAL PRIVADO

1

LA SOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE DISPUTAS TRANSFRONTERIZAS EN EL REGLAMENTO EUROPEO DE SERVICIOS DIGITALES

COLECCIÓN
DERECHO INTERNACIONAL PRIVADO

Director:

Alfonso Ortega Giménez
Profesor Titular de Derecho internacional privado de la Universidad Miguel Hernández de Elche (UMH)

Consejo editorial:

Aurelia Álvarez Rodríguez
Catedrática de Derecho internacional privado en la Universidad de León (UNILEON)

José Luis Iriarte Ángel
Catedrático de Derecho internacional privado en la Universidad Pública de Navarra (UPNA)

Juanjo Álvarez Rubio
Catedrático de Derecho internacional privado de la Universidad del País Vasco (UPV/EHU)

Paula All
Catedrática de Derecho internacional privado de la Universidad Nacional del Litoral (UNL)¡

Rosario Espinosa Calabuig
Catedrática de Derecho internacional privado de la Universidad de València (UV)

Ana Fernández Pérez
Profesora Titular de Derecho internacional privado de la Universidad de Alcalá de Henares (UAH)

Carmen Azcárraga Monzonís
Profesora Titular de Derecho internacional privado de la Universidad de València (UV)

Dulce Margarida de Jesus Lopes
Profesora Auxiliar, Universidade de Coimbra

Enrique Fernández Masiá
Profesor Titular de Derecho internacional privado de la Universidad de Castilla-la Mancha (UCLM)

Lorena Sales Pallarés
Profesora Titular de Derecho internacional privado de la Universidad de Castilla la Mancha (UCLM)

Lucas Andrés Pérez Martín
Profesor Contratado Doctor de Derecho internacional privado de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC)

Nieve Rubaja
Profesora de grado y posgrado de Derecho internacional privado y de la familia, Universidad de Buenos Aires

Luis Ernesto Rodríguez Carrera
Profesor en la Universidad Católica Andrés Bello (UCV) de Derecho Internacional Privado (pregrado), Arbitraje Comercial Internacional, Mediación Comercial, ADR y Nuevas Tecnologías (postgrado)

Renata Alvares Gaspar
Profesora Adjunta de Doctorado I de la Escuela de Relaciones Internacionales de la ESPM / São Paulo, en las disciplinas Derecho Internacional del Comercio Internacional y Derecho Internacional Público y Derechos Humanos

Pilar Diago Diago
Catedrática de Derecho internacional privado de la Universidad de Zaragoza-España

María Mercedes Albornoz
Profesora Investigadora Titular en Centro de Investigación y Docencia Económicas (CIDE)

Jaime Gallegos Zúñiga
Profesor Asociado de Derecho internacional privado de la Universidad de Chile

COLECCIÓN
DERECHO INTERNACIONAL PRIVADO

1

LA SOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE DISPUTAS TRANSFRONTERIZAS EN EL REGLAMENTO EUROPEO DE SERVICIOS DIGITALES

Rosa Pla Almendros

Contratada predoctoral FPU en el Departamento de Derecho Internacional «Adolfo Miaja de la Muela» de la Universitat de València

COLEX 2025

Este trabajo se ha elaborado en el marco de los Proyectos I+D: PID2021-123170OB-I00 ("Claves para una justicia digital y algorítmica con perspectiva de género") y TED2021-129307A-I00 ("Hacia una transición digital centrada en la persona en la Unión Europea").

Copyright © 2025

Queda prohibida, salvo excepción prevista en la ley, cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación de esta obra sin contar con autorización de los titulares de propiedad intelectual. La infracción de los derechos mencionados puede ser constitutiva de delito contra la propiedad intelectual (arts. 270 y sigs. del Código Penal). El Centro Español de Derechos Reprográficos (www.cedro.org) garantiza el respeto de los citados derechos.

Editorial Colex S.L. vela por la exactitud de los textos legales publicados. No obstante, advierte que la única normativa oficial se encuentra publicada en el BOE o Boletín Oficial correspondiente, siendo esta la única legalmente válida, y declinando cualquier responsabilidad por daños que puedan causarse debido a inexactitudes e incorrecciones en los mismos.

Editorial Colex S.L. habilitará a través de la web www.colex.es un servicio online para acceder a las eventuales correcciones de erratas de cualquier libro perteneciente a nuestra editorial, así como a las actualizaciones de los textos legislativos mientras que la edición adquirida esté a la venta y no exista una posterior.

© Rosa Pla Almendros

© Editorial Colex, S.L.
Calle Costa Rica, número 5, 3.º B (local comercial)
A Coruña, C.P. 15004
info@colex.es
www.colex.es

I.S.B.N.: 978-84-1194-926-2
Depósito legal: C 279-2025

SUMARIO

AGRADECIMIENTOS 11
PRÓLOGO 13
SIGLAS Y ABREVIATURAS 17
INTRODUCCIÓN 19

PRIMERA PARTE
EL MARCO JURÍDICO DE LOS ODR COMO MEDIO DE PROTECCIÓN DEL USUARIO DIGITAL EN LA UNIÓN EUROPEA

1. Los ODR como forma de solución de conflictos transfronterizos en el comercio electrónico europeo 25
1.1. Concepto de ODR 26
1.1.1. Definición de ADR 27
1.1.2. Definición de ODR 29
1.2. Tipos de ODR 34
1.2.1. ODR heterocompositivos 35
1.2.2. ODR autocompositivos 36
1.3. Ventajas e inconvenientes de los ODR frente a los órganos judiciales 38
1.4. La idoneidad de los ODR para resolver disputas transfronterizas del entorno digital 44
2. La regulación europea de los ODR para la solución de conflictos privados transfronterizos: origen, evolución y situación actual 47
2.1. El origen de los ODR en el contexto de la UE: la tutela transfronteriza del consumidor 49
2.2. Del fomento al desarrollo de los ADR-ODR 53
2.2.1. Fomento 55
2.2.2. Desarrollo 56
2.3. La Directiva 2008/52 de mediación 59
2.4. El tándem compuesto por la Directiva 2013/11 y el Reglamento 524/2013 . 63
2.4.1. El contexto de su aprobación 63
2.4.2. Funcionamiento y complementariedad de la Directiva 2013/11 y el Reglamento 524/2013 64
a] La Directiva 2013/11 65
b] El Reglamento 524/2013 66

2.4.3. La situación actual: propuesta de reforma de la Directiva 2013/11 y derogación del Reglamento 524/2013 69
a] Motivos de reforma 71
b] Propuesta de reforma 74
c] Valoración preliminar 77
3. Los ODR en la economía de las plataformas 78
3.1. Por qué se habla de la economía de las plataformas 80
3.2. La proliferación de los ODR en el entorno en línea como medio de protección del usuario digital 82
3.3. El antecedente: los ODR de la Directiva 2000/31 de comercio electrónico 89
3.3.1. El origen de la Directiva de comercio electrónico 90
3.1.2. Una breve recapitulación de la Directiva de comercio electrónico 92
3.1.3. El ámbito de aplicación subjetivo de la DCE y, en especial, los prestadores de servicios intermediarios 93
3.1.4. Los ODR en la Directiva de comercio electrónico 99

SEGUNDA PARTE

UN ESTUDIO INDIVIDUALIZADO Y CONTEXTUALIZADO DE LOS ODR DEL REGLAMENTO DE SERVICIOS DIGITALES

1. El nuevo Reglamento europeo de Servicios Digitales 105
1.1. De la Directiva de comercio electrónico al Reglamento de Servicios Digitales 106
1.2. Una síntesis del Reglamento de Servicios Digitales 112
1.2.1. Ámbito de aplicación 112
1.2.2. Las [viejas] exenciones de responsabilidad de los prestadores de servicios intermediarios 115
1.2.3. Las [nuevas] obligaciones de diligencia debida de los prestadores de servicios intermediarios 116
1.2.4. Normas sobre aplicación, ejecución y supervisión del RSD 118
1.3. Las plataformas en línea en el Reglamento de Servicios Digitales 120
1.3.1. Concepto de plataforma en línea en el Reglamento de Servicios Digitales 120
a] Un concepto poco uniforme, aunque con un rasgo común: la intermediación 121
b] La insuficiente definición del Reglamento de Servicios Digitales: la mediación 124
c] La plataforma como prestadora del servicio subyacente 127
d] Un pequeño comentario sobre los motores de búsqueda 132
1.3.2. La exención de responsabilidad de las plataformas en línea 133
1.3.3. La corregulación de las plataformas en línea en el Reglamento de Servicios Digitales 137

1.4. La protección del usuario digital frente a las plataformas en línea en el Reglamento de Servicios Digitales 140
1.4.1. Medidas de protección de todo usuario digital. 140
1.4.2. Medidas de protección del consumidor 141
2. Los medios de solución extrajudicial del Reglamento de Servicios Digitales 144
2.1. La razón de ser de los ODR del RSD: la moderación de contenidos 145
2.1.1. Concepto y origen de la moderación de contenidos. 146
2.1.2. Medidas del RSD que fomentan la detección del contenido ilícito . . 150
2.1.3. La decisión de moderación de contenidos 160
2.1.4. La necesidad de prever remedios frente a la moderación de contenidos 161
2.2. Funcionamiento de los arts. 20 y 21 RSD 165
2.2.1. El sistema interno de gestión de reclamaciones [art. 20 RSD]. 167
2.2.2. La resolución extrajudicial de litigios [art. 21 RSD] 169
a] El órgano de resolución 169
b] El procedimiento de resolución. 172
c] El caso de ADROIT. 175
2.3. El rol de los códigos de conducta y otras normas voluntarias del RSD . . 178
2.3.1. Las normas voluntarias y los códigos de conducta en el RSD. 179
2.3.2. La posible incidencia de las normas voluntarias en la solución extrajudicial de litigios. 180
2.4. Valoración parcial 182
3. La coordinación de los ODR del Reglamento de Servicios Digitales con otros ODR del ámbito digital. 186
3.1. Coordinación con la Directiva 2013/11 187
3.2. Coordinación con normas sectoriales 190
3.2.1. Coordinación con la Directiva 2018/1808 de servicios de comunicación audiovisual. 191
3.2.2. Coordinación con la Directiva 2019/790 de derechos de autor. 193
3.2.3. Coordinación con el Reglamento 2019/1150 *Platform-to-Business* . . 195
3.2.4. Coordinación con el Reglamento 2021/784 de lucha contra la difusión en línea del contenido terrorista 199
3.3. Propuesta de solución 200
3.3.1. Un único sistema interno de gestión de reclamaciones. 204
3.3.2. Un único mecanismo de certificación de órganos extrajudiciales . . 205
3.3.3. Valoración de la propuesta de solución 206

CONCLUSIONES 211
BIBLIOGRAFÍA Y OTRAS FUENTES DE CONSULTA 217
NORMATIVA CITADA 243
JURISPRUDENCIA 255

AGRADECIMIENTOS

Con la publicación de esta monografía pongo fin a mi etapa académica previa al doctorado. Volviendo la vista atrás, me doy cuenta de que ha sido una fase exigente y desafiante cuyos retos me han permitido crecer personal y profesionalmente más de lo que hubiera podido imaginar antes de embarcarme en ella. He tenido la oportunidad de adquirir conocimientos, conocer a nuevas personas y descubrir la importancia de ciertos principios, pero sin duda, entre todos esos aprendizajes me quedo con uno: el valor de la ayuda y del apoyo.

Con estas palabras, la primera persona que asocio con aquella idea es indiscutiblemente el Prof. Dr. Guillermo Palao Moreno, catedrático de Derecho Internacional privado de la Universitat de València, pero, sobre todo, mi querido maestro. Primero como director del Trabajo Fin de Máster —cuyas líneas constituyeron el germen de la publicación que ahora ve la luz—, y actualmente como director de tesis doctoral, es quien me inició en esta aventura académica y a quien ahora quiero dar las gracias. Sin su inestimable ayuda, su incesante apoyo, su infinita atención y su contagioso optimismo e ilusión ni estas líneas ni el trabajo que las precede habrían sido posibles.

Asimismo, me gustaría hacer extensivo mi agradecimiento a la Facultat de Dret de la Universitat de València —donde cursé mis estudios de grado y máster, y ahora hago lo propio con el doctorado—, y de modo singular a algunos de sus miembros. En primer lugar, al Prof. Dr. Carlos Esplugues Mota, a la Prof.ª. Dra. Patricia Llopis Nadal y al Prof. Dr. Jose Juan Castelló Pastor, quienes compusieron el tribunal que juzgó mi Trabajo Fin de Máster y cuyos comentarios han contribuido de modo significativo a reforzar el contenido de esta monografía. Y, en segundo lugar, a los miembros del área de Derecho Internacional privado del Departamento de Derecho Internacional «Adolfo Miaja de la Muela» de aquella universidad, a quienes agradezco sinceramente su cálida acogida. Dentro de ellos, me gustaría resaltar de forma especial al Prof. Dr. Carlos Esplugues Mota por su genuina atención y por convertirse en un modelo de excelencia, disciplina, rigor, constancia y dedicación, así como a la Profa. Dra. María González Marimón, quien me ofrece con honestidad la cercanía, empatía y consejos necesarios en los momentos más oportunos.

Para finalizar, de forma sincera doy las gracias al soporte inestimable que durante este tiempo han significado mis amigos y amigas, que siempre

son una fuente de alegría, y, sobre todo, mi familia —entendida en sentido amplio—, dentro de la que querría señalar a mis padres y hermanos. A mi madre, por mostrar una dedicación y atención inigualables y por contagiar una energía y resiliencia únicas. A mi padre, por cuidarme y por transmitirme serenidad y luz en los momentos de mayor oscuridad. A mi hermano Javier, por su especial complicidad, afinidad y comprensión. Y a mi hermano Edu, por ser un ejemplo de superación y enseñarnos la importancia del altruismo, la solidaridad y la humildad.

Valencia, a 2 de enero de 2025

PRÓLOGO

Me produce un inmenso placer iniciar el año 2025 prologando esta magnífica obra que el lector tienen en sus manos en estos momentos. 2024 ha sido un año agridulce que, a pesar de todos los acontecimientos positivos que han tenido lugar durante el mismo, nos deja a todos —y señaladamente a los valencianos— con tristes imágenes ya imborrables tras el verdadero tsunami en forma de cruel riada que sufrieron diversas poblaciones de la provincia de Valencia. Vaya pues mi primer y sentido recuerdo a las poblaciones y a las familias damnificadas.

Sin embargo, en estas líneas toca celebrar, al menos desde una perspectiva académica, por la primera monografía publicada por la doctoranda Rosa Pla Almendros —reciente becaria FPU del Ministerio de Innovación, Ciencia y Universidades—; y ello por varios motivos. Para empezar y tras un brillante doble grado en Administración de Empresas y Derecho por la Universitat de València [obteniendo el premio extraordinario en ambos], Rosa Pla Almendros se incorporó al Máster Universitario de Derecho, Empresa y Justicia de esta Facultad en el curso académico 2023/2024 —que, como la Universitat, este año cumple sus primeros 525 años—, obteniendo la máxima calificación por su Trabajo Fin de Máster que, a la postre, constituye el origen de esta publicación. Un estudio que, a su vez, se vio posteriormente enriquecido con motivo de una estancia de investigación disfrutada en la *London School of Economics* —gracias a una beca de excelencia obtenida por la Fundación Cañada Blanch—, donde pudo entrar en contacto con los ricos fondos bibliográficos que aloja, al igual que con expertos señeros en su ámbito de trabajo en la mencionada reputada institución académica. Además, junto a lo expuesto, también constituye un justo motivo de satisfacción que este estudio fuera merecedor del I Premio Colex de su Colección científica de Derecho Internacional privado. Sin duda, un destacado mérito que pone de manifiesto la seriedad e importantes conclusiones alcanzadas en este estudio.

La temática abordada en este completo análisis, además de su evidente interés y actualidad, asimismo se integra perfectamente en dos de las líneas de investigación desarrolladas desde el equipo en el que está llamada a integrase: la resolución alternativa/complementaria de los litigios privados internacionales, así como los desafíos legales que suscita la digitalización y algoritmización de la Justicia en situaciones transfronterizas. En este sentido,

el título del libro es ya de por sí suficientemente elocuente como ponerlo de manifiesto. Así las cosas, de entre los diversos aspectos que actualmente plantea el Reglamento [UE] 2022/2065 del Parlamento Europeo y del Consejo de 19 de octubre de 2022 relativo a un mercado único de servicios digitales y por el que se modifica la Directiva 2000/31/CE [Reglamento de Servicios Digitales], el estudio elaborado por la becaria Pla Almendros se centra en el análisis de cómo se incorporan y privilegian este tipo de mecanismos de resolución de litigios —fundamentalmente en línea— en el Reglamento de Servicios Digitales. Un destacado instrumento europeo que, como el resto de las conocidas como «Leyes digitales», poseen una gran relevancia en la consolidación del «mercado único Digital» UE y cuya «ejecución privada» suscita destacados retos legales, de forma señalada para aquéllos que cuenten con una naturaleza transfronteriza.

En este sentido, el resultado alcanzada por medio de la investigación llevada a cabo por Rosa Pla Almendros constituye un profundo estudio entorno al novedoso Reglamento de Servicios Digitales —plenamente aplicable desde el 17 de febrero de 2024—, resultando una destacada aportación en su análisis desde una perspectiva que posee una evidente dimensión científica, pero igualmente unas señaladas repercusiones desde un punto de vista práctico desde la dimensión de la «ejecución privada» del instrumento europeo, contando así con una gran alcance; resultando extrapolables las conclusiones alcanzadas, en gran medida, al resto de «leyes» digitales, donde igualmente se privilegia el recurso a mecanismos de naturaleza extrajudicial para atender a los conflictos intra-europeos que surjan en su ámbito. En este sentido, la estructura y la elección de contenidos resultan de lo más adecuados para alcanzar los objetivos que se marca la autora desde un inicio. Así las cosas, tras analizar el marco jurídico europeo en materia de resolución alternativa/ en línea de litigios [RAL/ RLL] en el contexto de la consolidación del «Mercado único Digital» en la actual economía de las plataformas digitales —en constante evolución y cambio desde hace más de tres décadas—, la autora se focaliza en estudiar el resultado de este marcado interés del legislador europeo en relación con la tutela de los intereses y derechos de los usuarios digitales el marco Reglamento de Servicios Digitales—.

En resumidas cuentas, con este libro Rosa Pla Almendros no se limita únicamente a analizar las respuestas previstas en el mencionado Reglamento, así como su comparación con las respuestas ofrecidas desde el Derecho de la UE, en vistas a proteger a este tipo de usuarios con anterioridad a su publicación; sino que igualmente contextualiza su estudio con el resto de soluciones normativas de origen europeo con las que coexiste y están llamadas a aplicarse conjuntamente para lograr una correcta disciplina legal de la actuación de los prestadores de servicios digitales. Y ello, con el objetivo de así cumplir con los fines propios del instrumento europeo y, en último extremo, con los deseados por el legislador europeo para el avance y consolidación del mercado interior. Por lo tanto, lejos de lo pudiera pensarse, el

estudio resultante no se limita a una mera exégesis de los preceptos incorporados en el Reglamento de Servicios Digitales, sino que se lleva a cabo desde una perspectiva más amplia y completa, que responde de forma global a la problemática que suscita la defensa de los derechos de los usuarios en este nuevo contexto de la economía de las plataformas. De ahí que deba subrayarse, junto a su innegable interés, su extraordinaria proyección.

En definitiva y por los motivos señalados, no cabe duda de que la doctoranda Pla Almendros ha iniciado su carrera académica con buen pie con esta su primera monografía. Por lo que le auguro un brillante futuro académico que, a su vez, se ve avalado por su extraordinaria capacidad de trabajo, su buen hacer y su vocación universitaria. Brindemos pues en este inicio de 2025, por que sea este el primero de sus —confiamos— muchos éxitos académicos futuros.

Valencia, a 2 de enero de 2025

Guillermo Palao Moreno
Catedrático de Derecho Internacional privado
Universitat de València

SIGLAS Y ABREVIATURAS

ADR	Alternative Dispute Resolution
Art[s].	Artículo[s]
BOE	Boletín Oficial del Estado
CDFUE	Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea
Cdo[s].	Considerando[s]
CEDH	Convenio Europeo de Derechos Humanos
DCA	Directiva de servicios de comunicación audiovisual
DCE	Directiva de comercio electrónico
DO	Diario Oficial de la Unión Europea
Ed.	Edición
Íbid.	Íbidem
ICANN	Corporación de Internet para la asignación de nombres y números
LGCA	Ley General de Comunicación Audiovisual
LSSI	Ley de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico
núm.	Número
ODR	Online Dispute Resolution
OMPI	Organización Mundial de Propiedad Intelectual
Op. cit.	Obra citada
PIDCP	Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos
PODR	Private Online Dispute Resolution
Pág[s].	Página[s]
RSD	Reglamento de Servicios Digitales
S.	Sentencia
ss.	Siguientes
TCE	Tratado Constitutivo Europeo
TEDH	Tribunal Europeo de Derechos Humanos

TFUE	Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea
TIC	Tecnologías de la información y comunicación
TJUE	Tribunal de Justicia de la Unión Europea
TS	Tribunal Supremo
TUE	Tratado de la Unión Europea
UE	Unión Europea
UNCITRAL	Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional
Vid.	Véase
Vol.	Volumen

INTRODUCCIÓN

1. La rápida y radical transformación digital experimentada en los últimos años ha traído consigo nuevas realidades económicas y conceptos como las plataformas en línea, la inteligencia artificial o los *Smart contracts*. Esta mutación tecnológica de notoria relevancia internacional ha impulsado de forma considerable el trabajo del legislador comunitario europeo, quien ha elaborado una «Estrategia para crear el Mercado Único Digital» [2015][1], ha convertido la adaptación de Europa a la Era Digital en una prioridad [2019][2], y pretende hacer de esta la «Década Digital» de Europa[3], tomando como base la última estrategia en la materia, esto es, la «Brújula Digital 2030»[4].

Dicho de otro modo, el recentísimo cambio de paradigma del mundo digital se está trasladando paulatina pero inexorablemente a su regulación, tanto en cantidad como en alcance. De esta forma, la Unión Europea [UE], en su papel de líder en la regulación digital, no solo está emitiendo más instrumentos normativos, sino que además está cambiando su enfoque, dejando de lado el liberalismo digital para adscribirse a un modelo más restrictivo de control del comportamiento de los operadores del ámbito digital. Con este fin, la UE está creando nuevos organismos comunitarios de control, igual que obligaciones y sanciones, y está sustituyendo las Directivas por Reglamentos, capaces de abandonar la fragmentación jurídica hasta ahora existente y de conseguir la ansiada uniformidad en todos los Estados miembros para fortalecer el mercado interior.

En línea de lo anterior, los Reglamentos a los que la UE está abriendo paso son en esencia los recientemente aprobados Reglamento 2022/868,

---

1. Comunicación de la Comisión, de 6 de mayo de 2015, sobre Una Estrategia para el Mercado Único Digital de Europa, COM [2015] 192 final.

2. Comisión Europea, «Orientaciones políticas para la próxima Comisión Europea 2019-2024», 2019. Versión en línea accesible en: https://commission.europa.eu/document/download/063d44e9-04ed-4033-acf9-639ecb187e87_es?filename=political-guidelines-next-commission_es.pdf, último acceso el 13 de septiembre de 2024, pág. 4.

3. Decisión del Parlamento Europeo, de 14 de diciembre de 2022, por la que se establece el programa estratégico de la Década Digital para 2030, *DO núm. L 323 de 19 de diciembre de 2022.*

4. Comunicación de la Comisión, de 9 de marzo de 2021, sobre la Brújula Digital 2030: el enfoque de Europa para el Decenio Digital, COM [2021] 118 final.

de gobernanza de datos[5]; Reglamento 2022/1925, de Mercados Digitales[6]; Reglamento 2022/2065, de Servicios Digitales[7]; Reglamento 2023/2854, de Datos[8], y Reglamento 2024/1689, de Inteligencia Artificial[9]. El conjunto de estos destacados instrumentos, conocidos como «leyes digitales europeas», ilustran el cambio de rumbo en la regulación de la UE, que le está permitiendo consolidar su posición de soberana y líder en la regulación del mundo digital a escala global.

2. En el marco de este contexto normativo novedoso, complejo y de cambio, el objeto principal de la presente monografía es analizar ciertos aspectos —los medios de solución extrajudicial— de una de las mencionadas leyes digitales europeas: el Reglamento de Servicios Digitales [RSD].

3. De los múltiples retos que plantea el entorno digital actual, el RSD pretende centrarse en los suscitados por las [grandes] plataformas en línea basadas en los contenidos generados por los usuarios, como Facebook, Youtube, Amazon, Booking o LinkedIn. Plataformas estas que han adquirido un poder que ningún otro actor no estatal había conseguido con anterioridad, hasta el punto de que se ha afirmado que vivimos actualmente en la economía de las plataformas[10]. En este sentido, las plataformas en línea son empleadas a diario por todos los ciudadanos —sean empresarios o consumidores—, quienes se convierten en usuarios digitales de aquellas para beneficiarse de formas más fáciles de comunicarse, viajar, encontrar trabajo o hacer negocios tanto a nivel nacional como transfronterizo, gracias a unos menores costes de transacción.

---

5. Reglamento [UE] 2022/868 del Parlamento Europeo y del Consejo de 30 de mayo de 2022 relativo a la gobernanza europea de datos y por el que se modifica el Reglamento [UE] 2018/1724 [Reglamento de Gobernanza de Datos*], DO núm. L 152 de 03 de junio de 2022.*

6. Reglamento [UE] 2022/1925 del Parlamento Europeo y del Consejo de 14 de septiembre de 2022 sobre mercados disputables y equitativos en el sector digital y por el que se modifican las Directivas [UE] 2019/1937 y [UE] 2020/1828 [Reglamento de Mercados Digitales], *DO núm. L 265 de 12 de octubre de 2022.*

7. Reglamento [UE] 2022/2065 del Parlamento Europeo y del Consejo de 19 de octubre de 2022 relativo a un mercado único de servicios digitales y por el que se modifica la Directiva 2000/31/CE [Reglamento de Servicios Digitales], *DO núm. L 277 de 27 de octubre de 2022*.

8. Reglamento [UE] 2023/2854 del Parlamento Europeo y del Consejo de 13 de diciembre de 2023 sobre normas armonizadas para un acceso justo a los datos y su utilización, y por el que se modifican el Reglamento [UE] 2017/2394 y la Directiva [UE] 2020/1828 [Reglamento de Datos], *DO núm. L 2023/2854, de 22 de diciembre de 2023*.

9. Reglamento [UE] 2024/1689 del Parlamento Europeo y del Consejo de 13 de junio de 2024 por el que se establecen normas armonizadas en materia de inteligencia artificial y por el que se modifican los Reglamentos [CE] n.º 300/2008, [UE] n.º 167/2013, [UE] n.º 168/2013, [UE] 2018/858, [UR] 2018/1139 y [UE] 2019/2144 y las Directivas 2014/90/UE, [UE] 2016/797 y [UE] 2020/1828 [Reglamento de Inteligencia Artificial], *DO núm. L 2024/1689, de 12 de julio de 2024.*

10. Rodríguez de las Heras Ballell, T, «The background of the Digital Services Act: looking towards a platform economy», en *Era Forum*, núm. 22, 2021, pág. 77.

Sin embargo, en paralelo a estas ventajas, las plataformas constituyen asimismo una fuente de riesgos para sus destinatarios, quienes se hallan en una posición de debilidad frente a ellas en términos contractuales. Prueba de ello es que los usuarios digitales no resuelven sus relaciones contractuales con las plataformas en línea, pese a que ello comporte su sometimiento diario a prácticas comerciales desleales, a decisiones unilaterales de las plataformas frente a las que en muchas ocasiones no disponen de recursos, y a otros riesgos derivados de la venta de productos o servicios falsos o ilegales a través de las plataformas o de la difusión de noticias falsas *[fake news]* o contenidos ilícitos sobre los que no ostentan control alguno. Sin duda, el conjunto de estos —y muchos otros— riesgos desemboca en un entorno digital inseguro, alborotado y dominado por las plataformas en línea.

Así las cosas, el Reglamento de Servicios Digitales pretende mitigar dichos riesgos y hacer del ámbito digital un entorno en línea seguro, predecible y fiable, que proteja los derechos fundamentales y que garantice a los usuarios digitales control y protección frente a los productos y contenidos a los que acceden en línea desde cualquier Estado miembro. Para lograrlo, el Reglamento —incorporando en ocasiones soluciones jurisprudenciales del Tribunal de Justicia de la Unión Europea [TJUE]— reproduce y actualiza el régimen de responsabilidad de los prestadores de servicios intermediarios que introdujo la Directiva 2000/31/CE, de comercio electrónico[11] [Capítulo II], y lo completa con obligaciones de diligencia debida que impone a los distintos tipos de prestadores de servicios intermediarios —en especial, a las plataformas en línea— [Capítulo III], así como con mecanismos de tutela jurídico pública y privada que garanticen la aplicación efectiva del instrumento [Capítulo IV].

En resumidas cuentas, nos enfrentamos a un instrumento que, sin duda, condicionará el desarrollo del panorama digital de los próximos años. De hecho, es la primera norma del mundo que obliga a los prestadores de servicios digitales como las plataformas en línea a rendir cuentas por los contenidos a través de ellas publicados, razón por la que fue concebida como una «Constitución Digital para Europa»[12] incluso antes de entrar en completo funcionamiento el pasado 17 de febrero de 2024.

4. El carácter reciente del Reglamento de Servicios Digitales, junto con el turbulento contexto global y de cambio en que se ha dictado, ha conducido a la doctrina a confirmar que este instrumento, largo y complejo, será fuente de amplios debates en la academia, muchos de los cuales contarán con un tinte *iusprivatista*, habida cuenta de que las relaciones del ámbito digital en

11. Directiva 2000/31/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio de 2000, relativa a determinados aspectos jurídicos de los servicios de la sociedad de la información, en particular el comercio electrónico en el mercado interior [Directiva sobre el comercio electrónico]. *DO núm. L 178 de 17 de julio de 2000*.

12. Hoboken, J. y otros, *Putting the DSA into practice: Enforcement, Access to Justice and Global Implications*, Verfassungsbooks, 2023, versión en línea.

muchas ocasiones se caracterizan por un evidente componente transfronterizo. De todos esos debates, en nuestro caso la atención se centrará en los medios de solución extrajudicial de conflictos instaurados en los arts. 20 y 21 del Reglamento de Servicios Digitales, previstos para proteger a los usuarios digitales frente a las decisiones de moderación de contenidos adoptada unilateralmente por las plataformas en línea. Se trata de herramientas que jugarán mayoritariamente en la solución de controversias que se extienden más allá de las fronteras nacionales, y a través de las que el legislador europeo pretende mejorar la confianza de los usuarios digitales en el mercado interior y fomentar de este modo las transacciones transfronterizas, fortaleciendo el mercado único.

5. En este sentido, escoger como foco de atención los medios de solución extrajudicial de controversias no ha sido casualidad, sino el resultado de una elección basada en dos razones de peso. En primer lugar, las plataformas en línea se han convertido en verdaderos espacios públicos en los que las libertades de expresión e información han encontrado un amplio escenario para su ejercicio. Habida cuenta del dominio de las plataformas, que determinan unilateralmente el contenido e información que a través de ellas pueden difundir los usuarios, son necesarias herramientas que permitan cuestionar sus decisiones para evitar una limitación injustificada de derechos y libertades tan cruciales como la de expresión. En la medida en que el acceso de los usuarios —muchas veces consumidores— a los costosos y lentos procesos judiciales es prácticamente imposible e inviable, los medios de solución extrajudicial, caracterizados por su rapidez y bajo coste, constituyen la única forma de garantizar que la decisión de determinar el contenido que circula por las plataformas en línea no quede a la discrecionalidad de estas últimas, protegiendo así la calidad de vida digital de los europeos.

En segundo lugar, la incorporación de medios de solución extrajudicial de conflictos en línea específicos en el Reglamento de Servicios Digitales no constituye un caso aislado, sino uno que se suma a la progresiva y creciente apuesta de la UE por el desarrollo de los mecanismos de solución extrajudicial en línea u ODR por sus siglas en inglés *[Online Dispute Resolution]*. En particular, desde finales del siglo pasado, el legislador europeo está esforzándose por emitir distintos instrumentos que fomenten sobre todo a nivel transfronterizo el desarrollo de los ODR, que cada vez son más sofisticados gracias al desarrollo tecnológico y la inteligencia artificial. A esta tendencia se han unido recientemente numerosas normativas sectoriales dictadas en la economía de las plataformas —como el Reglamento de Servicios Digitales—, que están incorporando medios de solución extrajudicial en línea *ad hoc* en sus respectivos ámbitos de actuación como forma de proteger a la parte débil [usuario digital] frente a la fuerte [plataformas en línea] en supuestos tanto nacionales como internacionales.

En este contexto, la presente contribución pretende analizar los medios de solución extrajudicial incorporados por el Reglamento de Servicios Digi-

tales, así como el marco y circunstancias que lo rodean, con la meta de dilucidar si efectivamente constituyen una medida eficaz de protección del usuario digital.

6. Para cumplir con el mencionado fin, el presente trabajo se estructura en dos partes. La primera funcionará como una suerte de marco teórico en el que se aborde el papel de los medios extrajudiciales de solución de conflictos en línea en el comercio electrónico, y el marco jurídico que les ha ofrecido la Unión Europea en ese ámbito desde finales del siglo pasado hasta la actual economía de las plataformas. Tras sentar este contexto conceptual y regulatorio, la segunda parte se centrará en explorar los medios de solución extrajudiciales regulados por el Reglamento de Servicios Digitales, individualmente y también en su contexto.

Más en concreto, la primera parte se divide en tres capítulos. En el primero de ellos se dedica a estudiar las bases de los ODR como medios de solución extrajudicial especialmente concebidos para resolver disputas surgidas en el comercio electrónico global, examinando su concepto, sus tipos y sus ventajas e inconvenientes frente a los procesos judiciales, que permitirán justificar por qué los ODR constituyen la vía más adecuada para resolver conflictos surgidos en transacciones en línea transfronterizas. El segundo de los capítulos examinará la regulación europea de los medios de solución extrajudicial en el contexto de la UE, abordando su origen y su desarrollo y haciendo especial hincapié en aquellos instrumentos europeos cuya finalidad exclusiva es la regulación de medios de solución extrajudicial que, aunque no dictados en exclusiva para el ámbito digital, también se aplican a este.

Con todo ello se pretende demostrar que estos instrumentos, dictados con anterioridad al Reglamento de Servicios Digitales, no están adaptados a la solución de los conflictos —esencialmente transfronterizos— de los mercados digitales. Dada esta deficiencia, y ante el auge de las plataformas en línea, el tercer capítulo se centrará en la solución extrajudicial de litigios en el ámbito digital. Para ello, primero se explicará a modo de contexto por qué se habla de la economía de las plataformas, y más tarde se expondrán los motivos por los que distintas regulaciones europeas se han visto recientemente en la necesidad de incorporar ODRs en este contexto. El capítulo finalizará con el análisis de la norma de origen europeo que, por primera vez, hizo referencia a la solución extrajudicial de litigios en línea en el ámbito digital, es decir, la Directiva de comercio electrónico, que constituye el antecedente directo del Reglamento de Servicios Digitales.

Por otro lado, la segunda parte queda a su vez dividida en tres capítulos. El primero de ellos se dedica al estudio del Reglamento de Servicios Digitales, y dentro de él, se aborda su origen, su contenido y el régimen jurídico que otorga a las dos partes que participarán en sus mecanismos de solución extrajudicial de litigios, esto es, las plataformas en línea y los usuarios digitales. Acto seguido, se profundizará en los medios de solución extrajudicial que incorpora el Reglamento en sus arts. 20 y 21, estudiando su razón de

LA SOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE DISPUTAS TRANSFRONTERIZAS EN EL REGLAMENTO EUROPEO DE SERVICIOS DIGITALES

Los medios de solución extrajudicial en línea, caracterizados por su flexibilidad, rapidez y bajo coste, han cobrado protagonismo en la actual economía de las plataformas, donde los conflictos transfronterizos entre usuarios digitales y plataformas en línea son cada vez más frecuentes, y el desequilibrio de aquellos frente a estas, también. Ante un marco jurídico poco adecuado y la necesidad de conseguir un entorno digital seguro que incremente la confianza de los usuarios, el legislador europeo se ha servido de diferentes «leyes digitales» para instaurar medios de solución extrajudicial en línea que protejan a los usuarios frente a los gigantes tecnológicos. Un ejemplo es el Reglamento de Servicios Digitales, cuyos mecanismos extrajudiciales serán estudiados tanto individualmente como en su contexto. Este examen permitirá poner de relieve que la nueva regulación, además de incompleta, se ha dictado de forma descoordinada con el resto de las normas aplicables al entorno digital de la UE. Ello provocará solapamientos entre los medios extrajudiciales introducidos por cada una de ellas, que podrán confundir y desincentivar al usuario digital en su empleo, obstaculizando la consolidación del mercado único digital.

ROSA PLA ALMENDROS

Graduada en Derecho y Administración de Empresas por la Universitat de València (UV), con premio extraordinario en ambas titulaciones. Máster en Derecho, Empresa y Justicia por la misma universidad, también con premio extraordinario. Ganadora del XV Premio Fundación Cañada Blanch. Actualmente, estudiante de doctorado y contratada predoctoral FPU en el Departamento de Derecho Internacional «Adolfo Miaja de la Muela» de la UV. Autora de diversas publicaciones y ponente en temas relacionados con servicios digitales, medios de solución extrajudicial y Derecho Internacional privado en general.

PVP: 30,00 €
ISBN: 978-84-1194-926-2

OA