

JORNADA TÉCNICA

Usuarios, redes, servicios y mercados digitales en Europa

Conclusiones



Conclusiones de la Jornada sobre “Usuarios, redes, servicios y mercados digitales en Europa” organizada por AI, ADECES y UCGAL

La legislación europea desarrolla los derechos de los usuarios con las Leyes de Mercados Digitales y de Servicios Digitales, aunque las asociaciones creen que deben reforzarse otros aspectos

La apelación a la seguridad nacional en el nuevo marco puede abrir fisuras en la solidez de los derechos

Consideran necesario abordar el problema de la financiación de las redes que soportan los servicios digitales, que a día de hoy recae sobre los operadores de telecomunicaciones y los usuarios europeos

La Asociación de Internautas (AI), la Asociación Pro Derechos Civiles, Económicos y Sociales (ADECES) y la Unión de Consumidores de Galicia (UCGAL) han organizado una jornada bajo el título “Los usuarios, las redes, los servicios y mercados digitales en EUROPA: una visión global”.

En la citada jornada se han examinado, con una perspectiva integral, los cambios que introduce la Ley de Mercados Digitales y la Ley de Servicios Digitales, los retos pendientes en materia de protección de los ciudadanos europeos, la necesidad de conjugar los crecientes requerimientos de las grandes plataformas digitales con las exigencias de inversión, presentes y futuras, de las redes de telecomunicaciones.

En la jornada han intervenido Ofelia Tejerina y Carmen Rodríguez, presidentes de la AI y de ADECES, María Devesa de UCGAL y Víctor Salgado abogado especialista en TIC. La jornada fue moderada e inaugurada por Miguel Vieito, experto en nuevas tecnologías y su incidencia en la salud, la ética y la lucha contra la discriminación.

La DMA y el impulso a la competencia

AI, ADECES y UCGAL reconocen el impulso a la competencia que representa la Ley de Mercados Digitales (DMA) y su previsible efecto en los derechos de los usuarios.

La DMA quiebra el ecosistema cerrado de las grandes plataformas digitales, fomentando la competencia, mediante los siguientes objetivos:

- Abordar el comportamiento anticompetitivo de las grandes plataformas.
- Subsanan deficiencias del mercado para aumentar la innovación y las posibilidades de elección de los consumidores.
- Incrementar la seguridad jurídica, complementando la Ley de Competencia y el Reglamento General de Protección de Datos.

A estos efectos, la Comisión Europea ya designó (06/09/23) a seis **guardianes de acceso** ¹ (gatekeepers) que son: Alphabet, Amazon, Apple, ByteDance, Meta y Microsoft y a **22 servicios básicos** de plataforma prestados por los mismos; los cuales dispondrán de seis meses para garantizar el pleno cumplimiento de las obligaciones establecidas en la Ley de Mercados Digitales para cada uno de sus servicios básicos de plataforma designados.

El cumplimiento de los objetivos señalados, según las previsiones de la Ley, se conseguirá mediante una serie de medidas que habrán de cumplir los guardianes de acceso mencionados:

- **Flexibilidad en la configuración de los servicios y dispositivos.** Los usuarios podrán desinstalar de forma sencilla las aplicaciones preinstaladas o cambiar la configuración predeterminada del Sistema Operativo (SO), asistentes virtuales o navegadores web que les dirijan a los productos y servicios de las grandes plataformas digitales. Podrán instalar aplicaciones de terceros o darse de baja de los servicios con la misma facilidad que se lleva a cabo la suscripción.
- **Se prohíbe rastrear a los usuarios finales fuera del servicio prestado** con fines publicitarios sin su consentimiento expreso.
- Los desarrolladores de Apps no estarán restringidos a los servicios ofrecidos por las plataformas digitales, impulsando la innovación, por ejemplo, interoperabilidad entre servicios de mensajería como Whatsapp y Telegram.
- **Se prohíbe exigir a los desarrolladores el uso de determinados servicios de las plataformas digitales** (sistemas de pago, por ejemplo) para poder aparecer en las App Stores.
- Para crear **mayor competencia y variedad de ofertas**, las plataformas no priorizarán sus propios productos, y las empresas podrán promocionar sus servicios y ofertas fuera de la plataforma.

¹ [Ley de Mercados Digitales: La Comisión designa seis guardianes de acceso \(europa.eu\)](https://european-council.europa.eu/media/en/press-summaries/Pages/2023/09/06.aspx)

Además, se prohíbe el uso de los datos de los usuarios empresariales cuando las grandes plataformas digitales compiten con ellos en su propia plataforma.

- **Los anunciantes podrán personalizar mejor su público objetivo** realizando su propia verificación de los anuncios, accediendo a las herramientas de medición.
- Las empresas no estarán obligadas a ofrecer en exclusiva sus productos por un solo canal, creando así un entorno competitivo más equilibrado entre anunciantes y plataformas.

La DSA y los derechos de los ciudadanos europeos

AI, ADECES y UCGAL reconocen que la Ley de Servicios Digitales (DSA) representa un cambio de paradigma en el modo de operar de las grandes plataformas que dominan el sector, creando un marco de obligaciones para las mismas basado en la transparencia y la responsabilidad; definiendo medidas que palian los riesgos en línea y un marco de derechos de los ciudadanos europeo.

Los derechos fundamentales por encima de las condiciones de servicio

Para las asociaciones resultaba imprescindible que los derechos fundamentales recuperasen su posición preminente en las relaciones sociales y económicas que, hasta la fecha, habían quedado relegados por las condiciones de servicio de las plataformas digitales que se situaban por encima del marco legal, dando lugar a decisiones arbitrarias de las plataformas. En consecuencia:

- **Los usuarios de plataformas podrán impugnar la moderación de contenidos**, aunque se basen en las condiciones aplicadas por las plataformas. Las reclamaciones se podrán dirigir contra la plataforma, elegir un organismo de resolución extrajudicial o solicitar reparación ante los órganos jurisdiccionales.
- Las plataformas y motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño (VLOPs) deben **evaluar los riesgos para los derechos fundamentales**: libertad de expresión, protección de los datos y la vida privada, la libertad y el pluralismo de los medios de comunicación en línea, así como los derechos del niño.

También vigilarán los riesgos de manipulación deliberada con efectos para la salud, el discurso cívico, los procesos electorales, la seguridad pública y la protección de los menores. Por ejemplo, mediante

la creación de cuentas falsas, el uso de bots y otros comportamientos total o parcialmente automatizados.

Nuevas responsabilidades para los servicios digitales

Las asociaciones entienden que este nuevo paquete de responsabilidades, más dinámico e intenso permitirá corregir con mayor prontitud las actividades ilegales, mediante:

- La creación de un **mecanismo de alerta para los contenidos ilícitos** por el que terceros podrán notificar la presencia de contenidos y productos presuntamente ilícitos y, en ese caso, los intermediarios concedores deben ponerlo en conocimiento de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad. Además, realizarán esfuerzos razonables para comprobar aleatoriamente la ilegalidad de productos o servicios en bases de datos oficiales.
- Se prevé la **suspensión de cuentas** de aquellos que reincidan en la actividad ilegal.
- Las VLOPs deben realizar **evaluaciones anuales de los riesgos** de exposición a productos ilícitos o la difusión de desinformación, y la manipulación deliberada con efectos para la salud.

Se refuerzan otros derechos de los usuarios

- Las plataformas deberán asegurarse de que **los vendedores son localizables**, lo que les obliga a esforzarse en verificar su fiabilidad.
- Las plataformas **informarán a los consumidores de la ilegalidad** de un producto o servicio, cuando la conozcan; así como de la identidad del comerciante y de cualquier medio de reparación pertinente.
- Se apuesta por la **transparencia en la publicidad**, ya que los usuarios tendrán derecho a conocer, para cada anuncio publicitario: que la información es un anuncio, la persona física o jurídica en cuyo nombre se presenta el anuncio publicitario, los principales parámetros utilizados para determinar el destinatario del anuncio.
- Las plataformas **no difundirán anuncios específicos para menores o basados en perfiles elaborados a partir de categorías especiales de datos** personales, como origen étnico, opiniones políticas u orientación sexual.
- **Derecho a reclamar una indemnización** por cualquier daño o perjuicio sufrido como consecuencia de una infracción de la Ley por parte de los proveedores de servicios de intermediación.

Nuevas competencias de supervisión de la Comisión

Se recupera la supervisión pública en la UE, cuya necesidad se estaba poniendo de manifiesto ante la ausencia de mecanismos de vigilancia de los servicios digitales y su influencia en los diversos ámbitos de las sociedades actuales y a los que la sociedad no puede dar respuesta.

- La Comisión tiene competencias para supervisar a las plataformas y los motores de búsqueda en línea de muy gran tamaño, que alcanzan a 45 millones de personas.
- Cada Estado miembro designará un coordinador de servicios digitales, que supervisará a otras entidades afectadas por la Ley de Servicios Digitales, y a las mismas plataformas y motores de búsqueda para cuestiones no sistémicas.
- La Comisión crea el Centro Europeo para la Transparencia Algorítmica (CETA) para determinar si el funcionamiento de los sistemas algorítmicos está en consonancia con las obligaciones de gestión de riesgos a fin de garantizar un entorno en línea seguro, predecible y fiable.

Se mantiene, aunque atenuada, la exclusión de responsabilidad de los prestadores de servicios

Conjugar la supervivencia de los servicios de intermediación digitales requiera de un grado de exclusión de la responsabilidad que, en ningún caso, puede ser ilimitada. De ahí que:

- **Los prestadores de servicios de intermediación no serán responsables** del contenido ilícito subido por los usuarios **si actúan de manera diligente** para su retirada o inhabilitan el acceso desde que tienen conocimiento del mismo.
- **La exclusión no se aplica si la información es generada por la plataforma**, que no debe inducir a error sobre su autoría.

Financiación de las redes

1. Los servicios digitales requieren **redes de telecomunicaciones adecuadas al número de usuarios, del tráfico cursado o a la creciente calidad del servicio**. Por ello, reclaman que las grandes plataformas digitales (OTTs) compartan con los operadores de telecomunicaciones el coste de mantener las redes, aunque limitado al gasto específico o a las necesidades reales del servicio que presta la

OTT, y sin que suponga un incremento de precios por parte de las citadas plataformas.

2. En un período de cinco años (2015-2020) registrándose un aumento de tráfico del 32%, los ingresos de los operadores de telecomunicaciones han caído un 0,7%, mientras que solo los de las tres grandes Over The Top (OTT), Netflix, Google y Meta, aumentaron un 22,3%.

Las asociaciones consideran que, en el caso de que Europa no aborde con rigor el problema, deberá afrontar algunas, sino todas, de estas consecuencias:

- Europa no podrá ser un actor relevante en materia de innovación tecnológica y de servicios tecnológicos.
- Los ciudadanos y empresas de telecomunicaciones europeas quedarán supeditados a la tecnología de otras áreas y a sus condiciones.

3. En consecuencia, **AI, ADECES y UCGAL reclaman un debate transparente entre las dos partes implicadas** que les permita conocer con exactitud la postura de ambas, así como el impacto que tendría sobre ellos y sobre los ciudadanos una medida en este sentido o la ausencia de la misma.

Déficits de la legislación

Sin embargo, la legislación también presenta lagunas como las relativas a los **procesos de sustanciación de las reclamaciones**, cuyo tiempo no aparece definido cuando las decisiones del prestador de servicios pueden ir desde la retirada de la información hasta suspender la prestación del servicio, pasando por la restringir o cesar la monetización de la información o la suspensión o supresión de la cuenta.

En este sentido las asociaciones consideran que la legislación debe establecer un **tiempo máximo de respuesta por parte del prestador**, que debe ser acortado cuando más restrictiva y perjudicial sea la decisión del prestador de servicio.

También provoca dudas la salvaguarda de todos estos derechos cuando los proveedores de servicios se vean urgidos por el ejecutivo apelando a la **seguridad nacional**.

Finalmente, no cabe duda de que quedan múltiples materias por legislar que resultan de vital importancia; a modo enunciativo y no limitativo las siguientes:

- **Apostar por la digitalización:** Es necesario que sectores en los que la digitalización tiene un gran impacto sobre el bienestar de las personas como, por ejemplo, el transporte, la educación o la sanidad, aceleren el proceso de transformación digital en todo el territorio en beneficio de los ciudadanos. Conscientes de que las infraestructuras constituyen uno de los pilares fundamentales de la digitalización
- **Formación y empleo digitales:** El aprovechamiento de las tecnologías propias de una sociedad digitalizada requerirá de un importante esfuerzo formativo de trabajadores y ciudadanos, especialmente de aquellos susceptibles de ser desplazados o con más riesgo de exclusión.
- **Fiscalidad:** Es preciso tender hacia la armonización de la política fiscal de los países de la Unión Europea (UE) que promueva la equiparación de condiciones entre los proveedores de servicios europeos y los establecidos fuera del espacio europeo.
- **Sostenibilidad fiscal:** Solicitamos que la UE impulse la sostenibilidad fiscal de una economía digitalizada en la que los proveedores de servicios digitales contribuyan equitativamente en los países donde se llevan a cabo las transacciones y se usan dichos servicios.
- **Level-playing field:** Apoyamos las iniciativas a escala europea y nacional destinadas a crear un campo de actuación en condiciones de igualdad en el ámbito de la competencia, en el sentido de que todos los agentes que presten los mismos servicios han de estar sometidos a las mismas reglas. Las nuevas tecnologías, en particular la Inteligencia Artificial (IA), introducen elementos novedosos en las dinámicas de competencia sobre la que hay que establecer medidas que eviten las tendencias monopolísticas que se perciben en la actualidad.
- **Transparencia:** La transparencia en el proceso de toma de decisiones de la Inteligencia Artificial es exigible tanto a administraciones públicas como al sector privado. Es crítico que los desarrolladores de la IA posibiliten el ejercicio de este derecho desde el diseño. Al mismo tiempo, los ciudadanos tienen “derecho a la determinación humana”, entendida como la capacidad de las personas de reclamar la intervención humana sobre toda decisión automatizada que le afecte.

- **IA ética, justa y no discriminatoria:** Consideramos que la imparcialidad en la definición de algoritmos es una obligación que debe ir acompañada de normas prescriptivas o autorregulación empresarial, para desarrollar una IA justa y no discriminatoria que respete los derechos humanos. Además, hay que garantizar que los algoritmos respondan a la finalidad para la que se diseñaron.

- **Seguridad:** La IA requiere sistemas robustos de ciberseguridad que efectúen controles constantes de los algoritmos para evitar brechas de seguridad.

- **Marcos legales adaptados a la realidad digital:** Entre otras medidas, se subraya la necesidad de desarrollar políticas y normativas que aseguren que los derechos de los consumidores sean garantizados por igual, independientemente de la naturaleza de la empresa que ofrezca los servicios o productos.

Es imprescindible tener en cuenta la naturaleza transfronteriza de las nuevas empresas digitales a la hora de actualizar los marcos legales, garantizando el cumplimiento de la legislación, la protección y los derechos de los consumidores.

- **E-government:** Se considera esencial que las autoridades públicas sean pioneras en la adopción y transformación digital como motor de digitalización.

- **Colaboración público-privada:** Ante la complejidad de los retos, se precisa de una estrecha colaboración público-privada. Por un lado, los legisladores y reguladores deben elaborar normas que aporten seguridad jurídica, así como desarrollar políticas adecuadas para proteger a los consumidores de forma eficaz. Igualmente es necesario simplificar o reducir las normas.

Por el otro, las empresas han de promover un proceso de digitalización centrado en las personas y en beneficio de la sociedad en su conjunto. Para ello han de basar sus decisiones en valores y en un comportamiento responsable.

Finalmente, las asociaciones de consumidores tienen un papel esencial en la información y formación de los consumidores sobre sus derechos.